ANEXO III

1. SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO DA SOLUÇÃO, ATUALIZAÇÃO TÉCNOLÓGICA E MANUTENÇÃO EM GARANTIA

2. FINALIDADE

As informações contidas neste anexo descrevem o serviço de sustentação e suporte técnico da Solução de Otimização do Ambiente Mainframe, bem como atualização e manutenção em garantia que é objeto do Edital. Os requisitos especificados neste documento têm caráter obrigatório, devendo ser rigorosamente atendidos pela CONTRATADA.

3. REQUISITOS DA SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços de sustentação da solução, cabendo as atividades de administração, operação e suporte técnico de segundo nível (N2).

3.2. O intuito dessa equipe é acelerar o uso e adoção das soluções contratadas, reduzir a curva de absorção dos novos serviços e garantir as boas práticas e qualidade das entregas e da plataforma.

3.3. As seguintes disponibilidades devem ser consideradas:

3.3.1. Suporte Técnico N2 (Incidentes, falhas, erros ou problemas) – 24x7

3.3.2. Administração e Operação – 10x5

3.4. A equipe deve ser formada por um time de profissionais composto por um Líder Técnico e demais consultores técnicos de nível pleno e sênior, sendo capazes de administrar e operacionalizar a plataforma sem a intervenção ou apoio de outros profissionais da CONTRATADA ou do CONTRATANTE.

3.5. O pagamento da equipe de sustentação será em formato fixo mensal, tendo em vista a alocação dedicada da equipe para as atividades solicitadas pelo CONTRATANTE.

3.6. Será necessário um modelo de atuação híbrida, com profissionais alocados presencialmente em escala 10x5 e remotamente, via 0800, em escala 24x7.

3.7. O dimensionamento do time é de responsabilidade da CONTRATADA, que deve garantir o atendimento das demandas e a sua qualidade de entrega.

3.8. O CONTRATANTE é responsável pela abertura, aprovação, priorização e validação de todas as atividades.

3.9. O CONTRATANTE designará um fiscal responsável para ser o ponto focal de gestão da equipe.

3.10. A CONTRATADA deverá designar um preposto responsável para ser o ponto focal de gestão da equipe.

3.11. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade, mínima, dos profissionais com os perfis abaixo:

3.11.1. Profissional para atuar diretamente na gestão dos times e no controle das atividades e projetos, com o perfil de Gerente de Projetos de forma DEDICADA e PRESENCIAL;

3.11.2. Profissional para atuar como arquiteto central da plataforma, sendo responsável pela qualidade das entregas e do avanço tecnológico da plataforma, com o perfil de Arquiteto de Soluções de forma DEDICADA durante a fase de IMPLANTAÇÃO e posteriormente de forma HÍBRIDA;

3.11.3. Profissional para atuar diretamente nas atividades na plataforma com perfis aderente aos produtos contratados de forma DEDICADA;

3.12. Os serviços de sustentação da solução, conforme contratação, deverá ter início a partir da emissão do Termo de Aceitação Definitiva (TAD) e deverão permanecer disponíveis até o final do contrato.

3.13. O CONTRATANTE é responsável por prover, sem ônus à CONTRATADA, todo o licenciamento necessário para que o time de suporte de segundo nível tenha acesso a solução de ITSM, o catálogo de serviços e demais funcionalidades necessárias para todos os atendimentos.

3.14. A CONTRATADA deve publicar os serviços disponíveis no catálogo de serviço do CONTRATANTE para permitir a ampla utilização e acionamento dos serviços.

3.15. **NÍVEL DE SERVIÇO – SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO**

3.15.1. Os níveis de serviço a serem observados serão baseados no nível de prioridade da requisição conforme descrito na tabela a seguir:

Nível de Prioridade da requisição	Descrição
1 - Alta	Requisições relativas à análise comportamental da solução.
2 - Média	Requisições de instalação, configuração e atualização dos componentes da solução (baixa e média complexidade).
3 - Baixa	Requisições para esclarecimento de dúvidas, realização de consultas e programação, geração e emissão de relatórios referentes à solução.

3.15.2. Os níveis de serviço deverão estar submetidos aos requisitos do Contrato e aos parâmetros de nível de serviço descritos abaixo:

Tipo de solicitação	Prioridade / Severidade	Prazo para início do atendimento*	Prazo para resolução ou solução de contorno da solicitação*
Requisição	1 (alta)	2 horas	2 dias
	2 (média)	4 horas	4 dias
	3 (baixa)	8 horas	8 dias

3.15.3. O CONTRATANTE será responsável por solicitar, priorizar e aprovar as requisições e solicitações a serem executadas pela CONTRATADA.

4. REQUISITOS DO SUPORTE TÉCNICA DA SOLUÇÃO, ATUALIZAÇÃO TÉCNOLÓGICA E MANUTENÇÃO EM GARANTIA

4.1. O Serviços de suporte técnico, atualização tecnológica e manutenção em Garantia consiste no atendimento para reparação de falhas e/ou inconsistências detectadas na Solução, na correção dos defeitos detectados nas integrações, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da Solução e dos seus módulos e/ou componentes, conforme descrito no ANEXO III – Serviços de Sustentação e Suporte Técnico.

4.2. Os Serviços de suporte técnico, atualização tecnológica e manutenção em Garantia serão prestados dentro da vigência do contrato, sendo que os 12 primeiros meses do Contrato a CONTRATADA deverá garantir que estes serviços estejam como garantia e contemplado na aquisição das soluções dos itens 1 - Solução para preparação e execução de testes no mainframe, 2 - Solução para controle automático da qualidade do código SQL DB2 e 3 - Solução para a conversão automática de arquivos VSAM em tabelas DB2. A partir do 13º mês até o 36º mês da vigência do Contrato, estes serviços serão realizados conforme o item 4 – Serviços de suporte técnico, atualização tecnológica e manutenção em Garantia.

4.3. A CONTRATADA deverá prestar serviços de suporte técnico de segundo nível (N2) e terceiro nível (N3) com garantia integral da Solução, que deve contribuir

para a manutenção do pleno e correto funcionamento da Solução, prevenindo e corrigindo falhas que ponham em risco, com qualquer grau de severidade a implementação de serviços e negócios do CONTRATANTE.

4.4. O suporte técnico aos componentes da Solução deverá contemplar as seguintes atividades:

4.4.1. Prevenir o surgimento de falhas na Solução por meio de ações proativas;

4.4.2. Registrar os chamados abertos pelo CONTRATANTE;

4.4.3. Solucionar as falhas indicadas nos chamados dentro dos prazos estabelecidos em Contrato;

4.4.4. Fornecer, instalar e configurar quaisquer componentes de software da Solução que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado, a critério do CONTRATANTE;

4.4.5. Identificação e solução de incidentes relacionados aos componentes de software que compõe a solução contratada;

4.4.6. Para os atendimentos de segundo nível (N2), a CONTRATADA deve alocar seus profissionais em escala 24x7, recebendo os chamados da equipe de suporte de primeiro (N1) do CONTRATANTE. Essa mesma equipe será responsável pela SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO.

4.4.7. A equipe de suporte de segundo nível (N2) será composta pela mesma equipe de sustentação descritas no item 2 desse anexo.

4.4.8. Cabe a equipe de suporte de primeiro nível (N1) do CONTRATANTE fazer a correta triagem dos chamados, filtrando e tratando os chamados de baixa prioridade, e em caso de escalonamento, acionar o time da CONTRATADA de acordo com a criticidade, complexidade e abrangência do chamado.

4.5. Para os atendimentos de terceiro nível (N3), a contratada deve disponibilizar seus profissionais em escala 10x5 de forma remota.

4.6. Entende-se da seguinte forma a divisão de responsabilidades:

Nível de Suporte	Responsável	Descrição
N1 – Primeiro Nível	CONTRATANTE	· Responsável por receber todos os incidentes reportados por todos os usuários da plataforma.
		· Responsável por qualificar os incidentes de acordo com a sua criticidade, complexidade e abrangência.

		· Responsável por tratar os incidentes de baixa complexidade e escalar os demais chamados para o suporte de segundo nível (N2).
N2 – Segundo Nível	CONTRATADA	· Responsável por receber os chamados escalados pelo suporte de primeiro nível (N1)
		· Responsável por tratar os incidentes de baixa, média e alta complexidade e escalar os chamados de alta complexidade (quando necessário) e os chamados críticos.
		· Responsável por atuar em conjunto com o suporte de terceiro nível (N3).
N3 – Terceiro Nível	CONTRATADA	· Responsável por receber os chamados escalados pelo suporte de segundo nível (N2).
		· Responsável por tratar e solucionar os incidentes de alta complexidade e os incidentes críticos.
		· Responsável por escalar os chamados para o fabricante ou terceiros (quando necessário).
		· Responsável por atuar em conjunto com o suporte do fabricante.

4.7. Todos os serviços de suporte técnico da solução, conforme contratação, deverá ter início a partir da emissão do Termo de Aceitação Definitiva (TAD) e deverão permanecer disponíveis até o final do contrato.

4.8. Até a emissão do Termo de Aceitação Definitiva (TAD) não caberá a CONTRATADA qualquer responsabilidade sobre eventuais custos decorrentes de serviços de suporte técnico que venham a ser necessários para a devida entrega e conferência da Solução.

4.9. A cobertura da garantia da solução junto ao FABRICANTE deverá ser prestada sem nenhum tipo de ônus adicional para o CONTRATANTE.

4.9.1. A CONTRATADA será responsável pela atualização de versões de software, instalação de módulos e demais componentes de software já contratados ou que venham a ser aditados aos serviços contratados, através da abertura de uma ordem de serviço;

4.9.2. A implantação das atualizações dos softwares poderá ser feita a pedido do Banco ou por indicação da CONTRATADA e deverá ser realizada remotamente em data a ser definida pelo Banco podendo ocorrer, inclusive, aos finais de semana;

4.10. A CONTRATADA deverá realizar todas as manutenções preventivas indicadas nos manuais técnicos da Solução além das que julgar necessárias para o

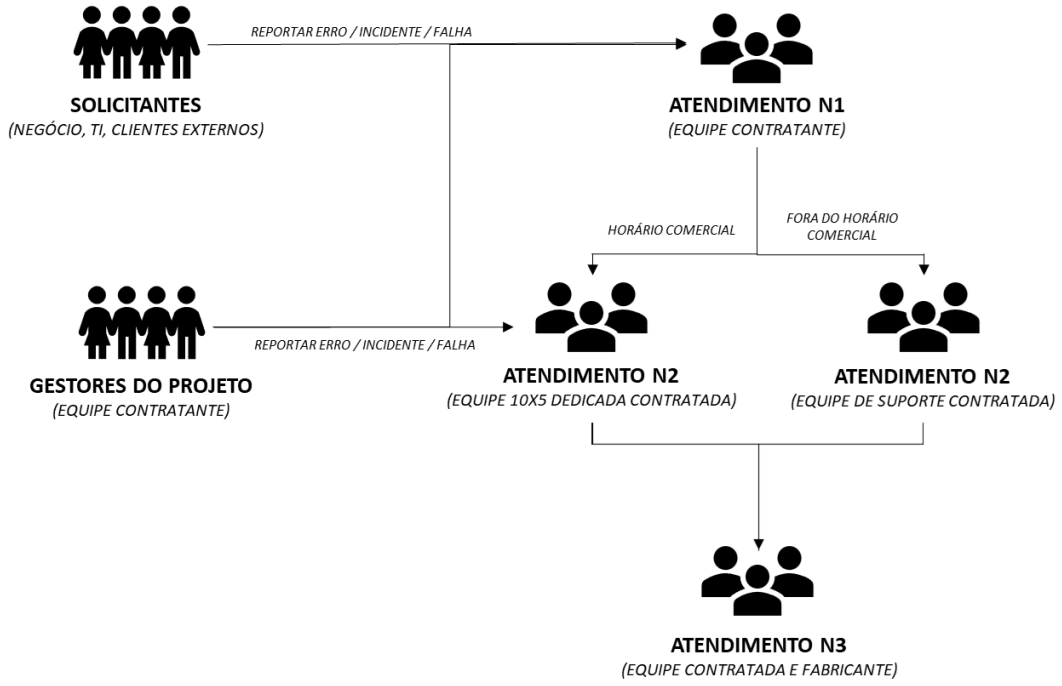
funcionamento da Solução dentro dos níveis de serviço requeridos durante a vigência do Contrato;

4.10.1. O CONTRATANTE é responsável por prover, sem ônus a CONTRATADA, todo o licenciamento necessário para que o time de suporte de segundo nível tenha o seu catálogo de serviços disponíveis na plataforma, bem como permitir o uso da plataforma para todos os atendimentos.

4.10.2. Cabe ao CONTRATANTE efetuar os atendimentos de primeiro nível (N1), que pode ser prestado diretamente pelo CONTRATANTE.

4.10.3. O CONTRATANTE designará também um grupo de gestores e coordenadores que poderão acionar diretamente o suporte de segundo e terceiro nível da CONTRATADA.

FLUXO DE ATENDIMENTO DO SUPORTE



4.11. **NÍVEL DE SERVIÇO – SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E MANUTENÇÃO EM GARANTIA**

4.11.1. Os níveis de serviço a serem observados serão baseados no nível de severidade da falha conforme descrito na tabela a seguir:

Nível de Severidade	Descrição
1 – Crítica	Produção parada e/ou severo impacto nos negócios e na operação do CONTRATANTE
2 – Alta	Solução apresentando algum tipo de falha que cause impacto no desempenho do acesso a quaisquer módulos da Solução.
3 – Média	Solução apresentando algum tipo de falha que não cause impacto no desempenho do acesso a quaisquer módulos da Solução.
4 – Baixa	Problema pontual com um indivíduo ou pequeno grupo, reset de senha, dúvidas e orientações de uso.

4.11.2. O serviço de suporte técnico deverá estar submetido aos requisitos do Contrato e aos parâmetros de nível de serviço descritos abaixo:

Tipo de solicitação	Prioridade / Severidade	Prazo para início do atendimento*	Prazo para resolução ou solução de contorno
Incidente	1 (crítica)	2 horas	8 horas
	2 (alta)	4 horas	16 horas
	3 (média)	8 horas	40 horas
	4 (baixa)	16 horas	72 horas

4.11.3. A contabilização dos tempos de atendimento inicial e de resolução da solicitação será feita em horas corridas, computando-se, inclusive, as horas de dias não úteis e as que estão fora do horário comercial.

4.11.4. Na necessidade de escalar o chamado para o FABRICANTE ou TERCEIROS, o tempo de atendimento da CONTRATADA será pausado até que o chamado retorne para a fila da CONTRATADA e a sua devida tratativa.

4.11.5. Quando o chamado for escalado para o FABRICANTE ou TERCEIRO, as equipes de suporte da CONTRATADA deverão trabalhar sem pausas até o contorno provisório dos serviços.

4.11.6. Os tempos de atendimento inicial e de resolução da solicitação correrão paralelamente.

4.11.7. Se durante o atendimento de um chamado – em decorrência dele ou não – o técnico da CONTRATADA tomar conhecimento, por qualquer meio, de outras falhas que estejam relacionadas à falha principal, aquelas serão consideradas

automaticamente abertas cabendo a CONTRATADA abrir o novo chamado e relacionar ao chamado já aberto, sendo que todas estarão sujeitas aos prazos da falha de maior criticidade.

4.11.8. Caso a solução utilizada para a correção da falha seja temporária, a CONTRATADA terá o prazo do tempo de resolução da solicitação renegociado juntamente com o CONTRATANTE para implantar a solução definitiva, que poderá ser estendido a critério do CONTRATANTE. Nesse caso o termo inicial coincidirá com o termo final do prazo anterior e o chamado emendado pela CONTRATADA com as informações pertinentes e deverá permanecer aberto até que a solução definitiva seja implantada.

4.11.9. A correção da falha e o reestabelecimento do serviço deverão ser aferidos pelo CONTRATANTE mediante testes de acesso pelos seus sistemas.