

ANEXO V

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E NÍVEIS DE SERVIÇO

1. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA DA SOLUÇÃO

- 1.1. O Contratado deverá prestar serviços de assistência técnica, os quais devem 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 Banco.
- 1.2. Os serviços de garantia e assistência técnica da Solução deverão ter início a partir da emissão do Termo de Aceitação Definitiva (TAD) e deverão permanecer disponíveis até o final do contrato.
- 1.3. Até a emissão do Termo de Aceitação Definitiva (TAD), não caberá ao Banco qualquer responsabilidade sobre eventuais custos decorrentes de serviços de garantia e assistência técnica que venham a ser necessários para a devida entrega e conferência da Solução.
- 1.4. O serviço de assistência técnica da Solução deverá ser prestado *on-site*, ou seja, presencialmente nos locais de implantação da Solução.
- 1.5. A cobertura da garantia da Solução e os serviços de assistência técnica deverão ser prestados sem nenhum tipo de ônus adicional para o Banco.
- 1.6. O serviço de assistência técnica deverá contemplar, no mínimo, as seguintes atividades:
 - 1.6.1. Atuar para prevenir e corrigir falhas na Solução, de forma a assegurar o seu bom funcionamento, de acordo com os requisitos estabelecidos no Edital;
 - 1.6.2. Determinar e solucionar incidentes abertos junto ao Contratado;
 - 1.6.3. Fornecer, instalar, substituir e desinstalar quaisquer componentes de *hardware* ou *software* da Solução que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado, a critério do Banco;
 - 1.6.4. Realizar a atualização (*upgrade*) do *software* e do microcódigo (*firmware*) da Solução, a critério do Banco;
 - 1.6.5. Atuar para prevenir e corrigir falhas na Solução, de forma a assegurar o seu bom funcionamento, de acordo com os requisitos estabelecidos no Edital.
- 1.7. O Contratado deverá efetuar a substituição dos discos defeituosos de forma tempestiva a fim de prevenir a ocorrência de degradação do desempenho da Solução assim como o risco de perda de dados.
- 1.8. Os discos que tiverem o seu ciclo de vida útil finalizado por conta do desgaste ocasionado pelo uso deverão receber o mesmo tratamento dos discos defeituosos, ou seja, deverão ser substituídos observando-se os mesmos requisitos e sem ônus para o Banco.
- 1.9. O Contratado deverá atender a notificações de incidentes de falhas, ou à abertura de chamados de assistência técnica, no regime 24x7, todos os dias do ano, informando identificador para acompanhamento dos chamados.

- 1.10.** Nos dias úteis e dentro do horário comercial (das 08h00 às 17h00), deverá ser possível abrir chamados telefônicos notificando incidentes em língua portuguesa, via 0800 nacional, à central de atendimento técnico do Contratado ou do fabricante, nos termos do Edital. Nos demais dias e horários os chamados deverão ser abertos via correio eletrônico ou página na Internet, observados os tempos de nível de serviço especificados no Contrato.

1.11. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- 1.11.1.** O quadro a seguir detalha a classificação dos incidentes (falhas) e o tempo de restabelecimento das funcionalidades da Solução em função do nível de severidade da ocorrência:

Nível de severidade	Descrição	Tempo de restabelecimento das funcionalidades da Solução
1 – Alta	Qualquer falha que acarrete a interrupção do acesso à Solução pelas aplicações do Banco ou a indisponibilidade de informações constantes da Solução.	4 (quatro horas)
2 – Média	Qualquer falha que acarrete a degradação de desempenho ou de segurança do acesso à Solução pelas aplicações do Banco ou a indisponibilidade de quaisquer componentes redundantes.	24 (vinte e quatro horas)
3 – Baixa	Qualquer falha que não acarrete a interrupção nem a degradação de desempenho ou de segurança do acesso à Solução pelas aplicações do Banco.	48 (quarenta e oito horas)

- 1.11.2.** O tempo para o restabelecimento da Solução será contado a partir do registro da demanda, incluindo os registros automáticos (*call home*). As horas serão contadas de forma corrida, ou seja, sem interrupção ou suspensão, computando-se, inclusive, as horas de dias não úteis e as que estão fora do horário comercial.

- 1.11.3.** A fim de possibilitar a prestação dos serviços de assistência técnica dentro dos níveis de serviços contratados, o Contratado deverá assegurar a existência, na localidade de Fortaleza - CE, durante a vigência do contrato, de pelo menos um dos tipos de centro de atendimento abaixo:

- 1.11.3.1.** Caso o licitante não disponha de CAT estabelecido na cidade de **Fortaleza-CE**, deverá apresentar correspondência comprometendo-se a ali instalar um CAT, **no prazo máximo de 60 (sessenta) dias** do início do Contrato;

- 1.11.3.2.** Serão aceitos como **CAT**:

- 1.11.3.2.1.** Centro de atendimento técnico do fabricante, caso seja o licitante, ou do próprio licitante/filial do licitante, credenciado pelo fabricante;

- 1.11.3.2.2.** Empresa autorizada, credenciada pelo licitante e homologada pelo fabricante;

- 1.11.3.2.3.** Técnicos residentes, credenciados pelo licitante e homologados pelo fabricante.

Pelo Banco do Nordeste do Brasil S.A.

<assinado digitalmente>
Ambiente de Operação de TI