

ANEXO II

ASSISTÊNCIA, SUPORTE TÉCNICO, ESPECIFICAÇÃO E TOPOLOGIA DOS EQUIPAMENTOS

1. FINALIDADE

Este anexo descreve os requisitos do serviço de suporte e assistência técnica dos equipamentos de acesso a rede sem fio, a quantidade, especificação e topologia de rede dos equipamentos instalados no BNB, doravante denominado BANCO.

2. ESPECIFICAÇÕES DA COBERTURA DA ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

O não atendimento a qualquer das exigências, por completo ou em parte, sujeitará o CONTRATADO à aplicação de sanções contratuais previstas no Termo de referência.

2.1. Descrição

O CONTRATADO deverá prestar suporte e assistência técnica para a solução já adquirida pelo BANCO, os quais devem contribuir para sua manutenção de pleno e seu correto funcionamento, através das seguintes modalidades de atuação:

Pró-ativa: Identificação de problemas potenciais, sugestão de melhorias e novas formas de implementação, análises quantitativas e qualitativas de utilização de recursos, relatórios gerenciais e acompanhamento da prestação de assistência e suporte técnico;

Reativa: Atendimento e providências na ocorrência de incidentes, notificando falhas na solução, quando se verifique indisponibilidade, incompatibilidade entre comportamento observado e especificações técnicas, implementação de funcionalidades suportadas, configurações inadequadas, ou outras circunstâncias na utilização da solução que ponham em risco, com qualquer grau de severidade, os negócios do BANCO.

2.2. Duração

Todos os requisitos objeto deste Anexo deverão ser plenamente atendidos por um período MÁXIMO da vigência contratual, contados a partir da assinatura do Contrato.

2.3. Expensas

Todos os requisitos objeto deste Anexo deverão ser plenamente atendidos sem nenhum custo adicional para o BANCO.

2.4. Cobertura de assistência técnica

A assistência técnica dos equipamentos deverá contemplar as seguintes atividades:

- a. Prevenir sobre o surgimento de problemas técnicos nos produtos e solucioná-los, caso ocorram;
- b. Determinar e solucionar incidentes abertos junto ao Centro de Suporte Técnico;
- c. Quaisquer outras intervenções na solução, de forma a assegurar o seu bom funcionamento, de acordo com as necessidades do BANCO;
- d. Fornecimento e substituição de quaisquer componentes que fazem parte da solução ora adquirida e que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado, a critério do BANCO.

2.5. Horário de atendimento de Suporte e Assistência Técnica

- e. O CONTRATADO deverá atender a notificações de incidentes de falhas ou à abertura de chamados de assistência técnica no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano (24x7x365);
- f. No horário comercial (dias úteis das 08:00h às 18:00h), deverá ser possível abrir chamados telefônicos notificando incidentes em língua portuguesa, via 0800 nacional, à central de atendimento do CONTRATADO;
- g. Nos demais dias e horários (fora do expediente comercial), os chamados deverão ser abertos via correio eletrônico ou página na Internet, observados, contudo, os tempos de atendimento e restabelecimento abaixo especificados (item 2.9).

2.6. Cobertura de Suporte Técnico

O suporte técnico deverá contemplar as seguintes atividades:

- a. Atualização de versões diversas de quaisquer componentes;
- b. Alteração e adaptação de configurações;
- c. Implementação de funcionalidades suportadas pela solução;
- d. Instalação e desinstalação de quaisquer componentes da solução.
- e. Alteração de espaço físico, por exemplo, movimentação de rack, realocação do Access point, mudança de salas ou datacenters

2.7. Classificação dos chamados de assistência técnica

O CONTRATADO deverá acatar a classificação dos chamados de assistência técnica de acordo com a descrição abaixo, ficando a critério do BANCO a classificação de cada chamado:

- a. Produção Parada: Componente da solução sem funcionamento, implicando em interrupção do funcionamento para o todo ou parte da rede local do BNB;
- b. Produção Afetada: Todos os outros eventos que não se enquadram na classificação anterior

2.8. Prazos de atendimento da solução (assistência técnica e suporte)

- a. O CONTRATADO deverá obedecer aos prazos para restabelecimento do funcionamento da solução, em função da classificação do nível de severidade da ocorrência, de acordo com o especificado abaixo:
 - 1 – Produção Parada: 4 (quatro) horas corridas, a partir da abertura do chamado;
 - 2 – Produção Afetada: 8 (oito) horas corridas, a partir da abertura do chamado.
- b. A solução será considerada restabelecida somente quando estiverem integralmente operacionais, incluindo os serviços redundantes, todas as funcionalidades implementadas até a ocorrência do evento que ocasionou o chamado técnico, a critério do BANCO;

- c. A classificação do nível de severidade do chamado ficará a critério do BANCO.

2.8.1.Redutor de níveis de serviço de atendimento da solução

O redutor tem como finalidade garantir que o tempo de resolução de chamados seja resolvido dentro dos prazos determinados com a classificação. Caso não seja resolvido, haverá aplicação de redutor nos pagamentos de forma cumulativa, até o limite do valor da parcela.

Classificação	Produção parada	Produção Afetada
Tempo de resolução	4 horas corridas	8 horas corridas
Desconto aplicado	1% do valor da parcela do serviço de suporte e assistência por hora de atraso	0,5% do valor da parcela do serviço de suporte e assistência por hora de atraso

2.9. Prazos de Atendimento para Suporte Técnico

O CONTRATADO deverá obedecer ao prazo de 72 (setenta e duas) horas corridas para o atendimento de chamados de suporte técnico à solução.

2.9.1.Redutor de nível de serviço do suporte técnico

Caso o CONTRATADO não obedeça ao prazo de atendimento de 72h, haverá aplicação de redução do valor da parcela no valor de 1% por cada hora de atraso passado o prazo estabelecido

2.10. Reuniões de Acompanhamento

O CONTRATADO deverá realizar, com agendamento e periodicidade mínima mensal, a critério do BANCO, nas dependências do BANCO no CAPGV em Fortaleza-CE ou de forma remota (a critério do Banco), durante todo o período de assistência e suporte técnico, reuniões para posicionamento sobre a prestação de assistência e suporte técnico, incluindo ações relacionadas a:

- Prevenção sobre o surgimento de problemas técnicos na solução e auxiliar na sua solução, caso ocorram;
- Discussões sobre evolução da solução e apoio na definição de novas implementações;
- Acompanhamento e agilização das soluções para os chamados eventualmente abertos;
- Planejamento de capacidade e análise qualitativa de tráfego na rede.

2.11. Planejamento de Capacidade e Análise de Tráfego

- a. O CONTRATADO poderá ser solicitado a realizar estudos com a finalidade de fornecer informações acerca de análise de desempenho, planejamento de capacidade e análise de tráfego da solução implantada;
- b. O CONTRATADO deverá atender às solicitações desse tipo sempre que solicitados pelo BANCO. O intervalo mínimo entre as solicitações será de 30 (trinta) dias corridos.

3. Requisitos de qualificação do contratado

3.1. Perfil Técnico

Os membros da equipe de assistência e suporte do CONTRATADO deverão possuir certificações do fabricante em nível *professional* da solução no momento da assinatura do contrato.

As certificações devem englobar principais assuntos e funcionalidades do componente da solução e deverão ser de nível intermediário ou superior. Não serão aceitas apenas certificações de entrada.

Os documentos de certificação devem ser apresentados na versão original ou por qualquer processo de cópia autenticada em Cartório.

Os membros da equipe de assistência e suporte do CONTRATADO deverão ter experiência comprovada em trabalhos de “troubleshooting” de redes realizados em projeto(s) de cliente(s) de grande porte, com apresentação de documento timbrado emitido pelo(s) cliente(s), contemplando a descrição geral dos serviços prestados, datas inicial e final de execução dos serviços, área responsável da parte do cliente, nome e telefone para contato por parte do cliente e avaliação sucinta dos resultados.

3.2. Parceria com o fabricante

O CONTRATADO deverá manter relação de parceria comercial com o fabricante dos equipamentos da solução assistida.

3.3. Suporte Técnico do Fabricante

O CONTRATADO deverá acionar o suporte técnico diretamente do fabricante dos equipamentos, caso necessário ao adequado suporte e à assistência técnica da solução.

A contratação de Assistência e Suporte técnico com o fabricante deverá permitir ao BANCO a abertura de chamado diretamente com o fabricante, caso isto seja de sua conveniência.

A modalidade da contratação junto ao fabricante deve ser tal que:

- a. Dê ao CONTRATADO a capacidade de fornecer atualizações das versões de *software* dos equipamentos sem custo adicional para o BANCO, durante toda a vigência contratual, quando isso for necessário para melhorias de qualquer natureza, correção e/ou prevenção de falhas;
- b. Permita ao BANCO abrir chamados diretamente com o fabricante, caso seja do seu interesse (deverá ser informado o número telefônico 0800 no Brasil, o qual o BANCO poderá usar para auditar esta capacidade).

3.4. Local de atuação

A equipe alocada pelo CONTRATADO deverá realizar todas as atividades nas dependências do BNB nos seguintes locais:

LOCAL	ENDEREÇO	COMPLEMENTO	CIDADE	ESTADO	CEP
CENTRO ADMINISTRATIVO PRESIDENTE GETÚLIO VARGAS - CAPGV	Avenida Doutor Silas Munguba, 5700		Fortaleza	CE	60743902
AMBIENTE DE REP E ASSES POLIT- INSTITUCIONAL	SETOR COMERCIAL SUL QUADRA 2 BLOCO C LOJA 115	ED. PAULO SARASATE	BRASILIA	DF	70300500
ESCRITORIO PROM ATR INVEST RELAC INSTITUC SP	AV. PAULISTA, ED. PEDRO BIAGI 460	1º ANDAR	SÃO PAULO	SP	1310000
FORTALEZA CENTRO	RUA MAJOR FACUNDO 372		FORTALEZA	CE	60025100
SALVADOR COSTA AZUL (SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DA BAHIA)	RUA ARTHUR DE AZEVEDO, ED. CIVIL TOWERS 1225	8º PAVIMENTO	SALVADOR	BA	41760000
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DA PARAÍBA	AV EPITACIO PESSOA 1251	12 ANDAR	JOÃO PESSOA	PB	58030001
MACEIÓ CENTRO (SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DE ALAGOAS)	RUA DA ALEGRIA 407		MACEIÓ	AL	57020330
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DE MG/ES	AV DEP ESTEVES RODRIGUES 840	5º ANDAR	MONTES CLAROS	MG	39400215
RECIFE CENTRO (SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DE PERNAMBUCO)	AVENIDA CONDE DA BOA VISTA 800	2º ANDAR	RECIFE	PE	50060004
ARACAJU CENTRO (SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DE SERGIPE)	RUA ITABAIANINHA 44		ARACAJU	SE	49010190
FORTALEZA SANTOS DUMONT (SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DO CEARÁ)	AVENIDA SANTOS DUMONT 2287	1º ANDAR	FORTALEZA	CE	60150201
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DO MARANHÃO	AV. DOS HOLANDESES, ED.MARCOS BARBOSA 2	QUADRA 5, PISO 0	SÃO LUÍS	MA	65075441

TERESINA CENTRO (SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DO PIAUÍ)	RUA RUI BARBOSA 163	1º ANDAR	TERESINA	PI	64000090
NATAL TIROL (SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DO RIO GRANDE DO NORTE)	AV PRUDENTE DE MORAIS 675	1º ANDAR	NATAL	RN	59075750

Não será admitida a realização das atividades de assistência e suporte através de técnico, participante ou não da equipe, sendo assistido remotamente por outros técnicos ou equipes, salvo quando do suporte técnico direto do fabricante dos equipamentos.

Quaisquer intervenções fruto das tarefas de Assistência e Suporte supracitadas deverão ser precedidas de planejamento por parte do CONTRATADO, devendo este preencher os modelos de Requisições de Mudanças (RDMs) disponibilizados pelo BANCO, de acordo com o fluxo de Gerência de Mudanças adotado no BANCO.

4. Especificação de quantidade de equipamentos

O Serviço de suporte e assistência técnica deverá atender ao seguinte quantitativo de equipamentos e com as especificações abaixo:

Tipo	Marca	Modelo	Qtde
Solução de controle de acesso e admissão redundante	HPE / ARUBA	CLEARPASS	2
Solução de controladora redundante (pode ser embutido no AP)	Embutido no AP		
Solução de Gerenciamento	HPE / ARUBA	AIRWAVE	2
Pontos de acesso (Access Points)	HPE / ARUBA	AP-515	225

5. Topologia de rede

A topologia de rede atual segue o seguinte modelo, devendo ser seguido durante o período contratual, ou em caso de mudança, o BANCO deverá estar de acordo.

