

## ANEXO XIII

### REQUISITOS DE ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

O presente anexo descreve os requisitos relacionados à prestação de assistência e suporte técnico para os serviços especificados no Edital e demais Anexos, de modo a garantir a continuidade da prestação dos referidos serviços.

Todos os requisitos apresentados têm caráter obrigatório, devendo ser integralmente atendidos pelo CONTRATADO. O não atendimento a qualquer dos requisitos apresentados, no todo ou em parte, sujeitará o CONTRATADO às sanções previstas em contrato, e às medidas legais cabíveis.

#### 1 CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS

##### 1.1. Responsabilidades do CONTRATADO

O CONTRATADO deverá oferecer como parte integrante dos serviços prestados, assistência e suporte técnico, na forma abaixo especificada, envolvendo todos os componentes fornecidos no escopo dos serviços ou necessários a sua execução, além de zelar pelo perfeito funcionamento dos demais recursos relacionados à prestação dos referidos serviços.

O CONTRATADO deverá contribuir para a manutenção do pleno e correto funcionamento da solução fornecida, através das seguintes modalidades de atuação:

- **Proativa:** Identificação de problemas potenciais, sugestão de melhorias e novas formas de implementação, análises quantitativas e qualitativas de utilização dos recursos, relatórios gerenciais e acompanhamento da prestação de assistência e suporte técnico;
- **Reativa:** Atendimento para implementação de funcionalidades suportadas e tomada de providências para contorno ou resolução de incidentes, notificando falhas nos serviços prestados quando ocorrer indisponibilidade, incompatibilidade entre comportamento observado e especificações técnicas, configurações inadequadas, ou outras circunstâncias na utilização da solução que ponham em risco, com qualquer grau de severidade, os negócios do BANCO, observando os níveis de serviços estabelecidos no **Anexo XI – Acordos de Níveis de Serviços**.

Todos os requisitos objetos desse Anexo deverão ser plenamente atendidos durante toda a vigência contratual e ocorrerão às expensas e inteira responsabilidade do CONTRATADO, sem nenhum ônus adicional para o BANCO, contada a partir da emissão do primeiro de aceite por parte do BANCO, seja ele o Termo de Aceite Provisório - TAP (para os Data Centers) , o Termo de Implantação de Remoto (TIR) e do Termo de Implantação do Serviço (TIS) para as Unidades Distribuídas, Postos de Crédito e Parceiros ou do Termo de Aceite Definitivo (TAD) para qualquer outro item da Implantação, inclusive no tocante aos seguintes aspectos:

- Deslocamento, hospedagem e alimentação de técnicos, inclusive residentes;
- Transporte de equipamentos e materiais, incluindo seguros;
- Chamadas telefônicas e demais meios de comunicação para atendimento de chamados de assistência e suporte técnicos direcionados ao núcleo de operação e controle (NOC/SOC) do CONTRATADO;
- Impostos, taxas, tarifas, seguros obrigatórios e demais despesas legais relacionadas à prestação dos serviços.

## **2 ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

### **2.1 Composição**

Serão consideradas componentes da assistência técnica as seguintes atividades:

- Identificação e solução de incidentes e problemas relacionados aos componentes integrantes da solução;
- Realização de configurações lógicas de envio, instalação e desinstalação de quaisquer equipamentos integrantes da solução;
- Alterações nas configurações lógicas dos equipamentos ativos que reflitam melhorias nos serviços prestados, inclusive para planejamento e ativação de novas funcionalidades suportadas que venham a ser solicitadas pelo BANCO;
- Substituição de quaisquer componentes fornecidos que venham a apresentar falhas, incluindo o seu recolhimento e a instalação física de equipamento novo;
- Fornecimento de quaisquer componentes necessários para correções de falhas;
- Atendimento de chamados relacionadas a dúvidas, falhas, mudanças e demais aspectos relacionados aos serviços prestados:
  - i. Atendimento de chamados por parte dos técnicos residentes, unidades remotas, postos ou de equipe do BANCO responsável pela gestão dos serviços, a ser realizada pelo núcleo de operação e controle do CONTRATADO.
- Determinar a causa e prover solução para os incidentes abertos junto ao NOC/SOC do CONTRATADO, nos termos do edital;
- Prestar assistência técnica corretiva, sem ônus para o BANCO, durante a vigência do contrato, incluindo visita técnica, substituição de peças, transporte, atualizações e outras providências pertinentes à continuidade da prestação do serviço.
- Quaisquer outras intervenções na solução de forma a assegurar o bom funcionamento da mesma, de acordo com as necessidades do BANCO;

### **2.2 Prazos de Restabelecimento da Solução**

Para efeito de cálculo de multa, as horas excedentes ao prazo máximo serão contadas das 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, desde que o evento causador da interrupção do serviço seja pontual.

Os parâmetros de qualidade para os serviços de assistência técnica deverão ser aferidos através da verificação do cumprimento dos tempos máximos especificados no presente Anexo para cada um dos serviços listados a seguir.

A solução será considerada restabelecida somente quando estiverem integralmente operacionais todas as funcionalidades da solução implementada até a ocorrência do evento que ocasionou o chamado técnico, a critério do BANCO. Para atendimento do prazo solicitado, espera-se que haja a provisão de um estoque mínimo de equipamentos de contingência/backups por parte do CONTRATADO.

Prazo máximo para reparo/restabelecimento integral do funcionamento dos circuitos de comunicação após a abertura do ticket de indisponibilidade (restabelecimento da solução com horas contadas dentro do horário comercial):

Para reparos/restabelecimento integral do funcionamento do serviço ou substituição de quaisquer componentes fornecidos que venham a apresentar falhas, incluindo o seu recolhimento e a instalação física de equipamento novo, o prazo que passar a valer é:

- Solução SASE – 02 (duas) horas corridas para SD-WAN dos Datacenters;
- Solução SASE – 04 (quatro) horas para SD-WAN de Unidades Distribuídas localizadas em capitais e região metropolitana;
- Solução SASE– 08 (oito) horas para SD-WAN de demais Unidades Distribuídas.

Caso o evento causador da interrupção do circuito de comunicação seja de vulto (rompimento de fibra; problemas em placas (*Mux*, Modem, ONU, etc); troca de cabo coaxial; perda de configuração de algum equipamento; fenômenos naturais; vandalismo; troca do módulo de DG; alteração de *jumper* do modem, alteração de *jumper* no armário, configuração de rotas, problema na rede da operadora), as horas excedentes ao prazo **máximo serão contadas dentro das 24 horas**, inclusive nos finais de semana.

Para os demais casos, não mencionados acima, o CONTRATADO deverá obedecer aos prazos para restabelecimento do funcionamento da solução, em função da classificação no nível de severidade da ocorrência, de acordo com o especificado abaixo:

- 1 – Produção Parada: 04 (quatro) horas, a partir da abertura do chamado;
- 2 – Produção Afetada em algum dos Data Centers: 04 (quatro) horas, a partir da abertura do chamado;
- 3 – Produção Afetada nos demais sites: 08 (oito) horas, a partir da abertura do chamado;

## 2.3 Equipe de técnicos residentes

Como parte integrante da prestação da assistência e suporte técnico, deverá ser alocada equipe de técnicos residentes (conforme definido no **ANEXO X - REQUISITOS DE GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS**) nas instalações do Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV) e, eventualmente, no endereço do Site Secundário, de acordo com a necessidade do BANCO.

### 2.3.1 Local de trabalho

O BANCO definirá a seu critério, o local de trabalho, dentro do CAPGV, e eventualmente no Site Secundário, em que a equipe de técnicos deverá exercer suas atividades. O BANCO oferecerá acomodações físicas para os técnicos residentes, incluindo mobiliário, ar-condicionado, aparelhos e ramais telefônicos para comunicação entre o Site Primário/Site Secundário e as unidades remotas, bem como tomadas elétricas para alimentação de equipamentos.

### 2.3.2 Atividades

A equipe de técnicos residentes deverá estar plenamente capacitada para realizar todas as atividades descritas no **Anexo X – Requisitos de Gerenciamento dos Serviços, Anexo XI – Acordo de Níveis de Serviço** e o presente Anexo.

### 2.3.3 Recursos e ferramentas

O CONTRATADO deverá fornecer todos os recursos e ferramentas necessários ao perfeito cumprimento das atividades da equipe de técnicos residentes, incluindo:

- Microcomputadores servidores e estações de trabalho;
- Sistemas operacionais e *software* básico, incluindo antivírus, aplicativos de escritório etc;
- *Software* e *hardware* de administração, gerenciamento e documentação dos serviços, bem como para identificação e resolução de problemas relacionados aos serviços prestados.

O BANCO garantirá a conexão dos recursos fornecidos à sua rede de computadores, desde que atendidos os requisitos de compatibilidade e segurança, a seu critério. Garantirá ainda serviços de impressão de relatórios e demais documentos relacionados com os serviços fornecidos, observados os requisitos de segurança.

## 2.4 Atendimento

### 2.4.1 Canais de comunicação

O CONTRATADO deverá disponibilizar número 0800 nacional, número móvel com WhatsApp corporativo para o NOC/SOC e deverá ser possível abertura de chamados através de portal do CONTRATADO, disponível na Internet, informando identificador para acompanhamento dos chamados, por parte da equipe de técnicos residentes e da equipe do BANCO responsável pela gestão dos serviços.

### 2.4.2 Horários de atendimento

O CONTRATADO deverá atender a notificações de incidentes de falhas ou 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).

As chamadas telefônicas direcionadas à central de atendimento do CONTRATADO ou NOC/SOC do CONTRATADO deverão ser atendidas no regime 24x7x365, não havendo limites quanto à sua frequência e duração

### 2.4.3 Natureza dos chamados

O CONTRATADO deverá acolher as chamadas telefônicas direcionadas ao núcleo de operação e controle NOC/SOC, devendo oferecer, em concordância com os prazos limites do acordo de níveis de serviço, as respostas apropriadas às solicitações feitas pela equipe de técnicos residentes e pela equipe do BANCO responsável pela gestão dos serviços, incluindo:

- Fornecimento de informações sobre estado atual e modo de operação dos serviços prestados;
- Indicação de ações e prazos para restabelecimento de serviços afetados por falhas de qualquer natureza;
- Fornecimento dos relatórios previstos no **Anexo X – Requisitos de Gerenciamento dos Serviços**, caso estejam indisponíveis diretamente à equipe de técnicos residentes e à equipe do BANCO responsável pela gestão dos serviços;
- Realização de mudanças na prestação dos serviços, envolvendo:
  - i.Fornecimento de infraestrutura para novas unidades distribuídas;
  - ii.Alteração de infraestrutura existente em unidades distribuídas;
  - iii.Mudança de endereços de unidades distribuídas;

iv.Reconfiguração de funcionalidades dos serviços prestados.

- Fornecimento de relatórios extraordinários sobre os serviços prestados, mesmo quando não previstos no **Anexo X – Requisitos de Gerenciamento dos Serviços**.

#### **2.4.4 Identificação de chamado**

Para cada solicitação realizada ao NOC/SOC deverá ser assinalado e informado um identificador único para acompanhamento das ações e prazos relacionados à solicitação, o qual deverá constar no relatório de serviços (chamados técnicos) especificado no **Anexo X– Requisitos de Gerenciamento dos Serviços**.

#### **2.4.5 Classificação dos Chamados de Assistência Técnica**

O CONTRATADO deverá acatar a classificação dos chamados de assistência Técnica, de acordo com a descrição (Produção Parada ou Afetada), ficando a critério do BANCO a classificação do chamado.

### **3 SUPORTE TÉCNICO**

#### **3.1 Composição**

O suporte técnico dos componentes da solução deverá contemplar atuação do CONTRATADO, englobando as seguintes atividades:

- Construção de RDM's/CT (Requisição de Mudança/Construção e Teste) para serem submetidas ao processo de Gerenciamento de Mudanças para as ações que envolvam qualquer mudança na solução implantada em ambiente de produção;
- Alteração nas configurações lógicas dos equipamentos que reflitam melhorias nos serviços prestados, inclusive para planejamento e ativação de novas funcionalidades suportadas que venham a ser solicitadas pelo BANCO;
- Prevenir o surgimento de problemas técnicos nos componentes e solucionar os mesmos, caso ocorram;
- Determinar a causa e prover solução de incidentes e problemas relacionados aos componentes integrantes da solução;
- Atualização de versões de software dos equipamentos, instalação de módulos, memórias e demais componentes de software ou hardware já contratados ou que venham a ser aditados aos serviços contratados;
- Instalação, reinstalação e desinstalação de quaisquer componentes da solução;
- Fornecimento e substituição de quaisquer componentes que fazem parte da solução que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado, a critério do BANCO;
- Fornecimento de atualizações de versões dos componentes da solução fornecidos no escopo deste Edital;
- Alteração e adaptação de configurações;
- Implementação de funcionalidades suportadas pela solução;
- Identificar eventuais pontos de falha, congestionamento do tráfego, ajustes de parâmetros das classes de serviço e melhorias de segurança das informações trafegadas;
- Alteração do local de instalação do circuito de comunicação quando houver mudança de endereço da unidade atendida pelo CONTRATADO;
- Alteração no ponto interno de chegada do circuito quando houver necessidade de alteração do leiaute da unidade atendida pelo CONTRATADO;
- Atualização de versões de *softwares* dos equipamentos, instalação de módulos, memórias, e demais componentes de *software* ou *hardware* já contratados ou que venham a ser aditados aos serviços contratados;

- Quaisquer outras intervenções nos componentes da solução de forma a assegurar o bom funcionamento dos mesmos, de acordo com as necessidades do BANCO.

O CONTRATADO deverá acatar imediatamente as notificações de abertura de chamados de suporte técnico no regime de **08 (oito) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana**, informando identificador para acompanhamento dos chamados.

Nos demais dias e horários (fora do expediente comercial), os chamados deverão ser abertos através da central de atendimento técnico, conforme acima descrito, via e-mail ou via portal WEB do CONTRATADO na Internet.

### **3.2 Atuações remotas emergenciais**

Para os casos de necessidade de configurações lógicas emergenciais de correção de incidentes, restabelecimento da comunicação e/ou serviços nos roteadores MPLS (tais como: solicitação de configuração de pool DHCP em situações de contingência; solicitação shutdown em uma interface; solicitação divulgação de uma rota; alteração de prioridade de VRRP, etc) o prazo máximo será de **02 (duas) horas** após abertura do chamado junto a operadora.

### **3.3 Atualizações de versões de softwares, firmwares e novas funcionalidades**

Sempre que houver lançamento de novas versões de sistema operacional ou *firmware* para os equipamentos envolvidos (roteadores, comutadores (*switches*) ou *appliances*) fornecidos para o Site Primário, Site Secundário, Parceiros e Postos e para as Unidades Distribuídas do BANCO, que agreguem correções aos serviços prestados ou atualizações, as mesmas deverão ser fornecidas e instaladas pelo CONTRATADO após solicitação formal do BANCO, sem ônus, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis** a partir da solicitação formal do BANCO, desde que não esteja ocorrendo violação dos níveis de serviço acordados.

O CONTRATADO deverá enviar ao Banco, em até **05 (cinco) dias úteis** da detecção da ocorrência, relatório detalhado sobre o incidente de segurança da informação identificado, seus impactos, medidas corretivas implantadas e a implantar.

Para a implementação de novas funcionalidades suportadas pela solução para ativação de requisitos de segurança, correções relacionadas às configurações de Segurança, recomendações ou ajustes tecnológicos deverão ser implementados sem ônus no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis** a partir da solicitação formal do BANCO, desde que não esteja ocorrendo violação dos níveis de serviço acordados.

### **3.4 Instalação de módulos e/ou adequação de componentes lógicos**

Tempo máximo para instalação de módulos, memórias, e demais componentes de *software* ou *hardware*, já contratados ou que venham a ser adquiridos mediante aditamento ao contrato, para a adequada implementação de modificações no serviço contratado (*upgrades* de equipamentos e versões de sistemas operacionais ou *firmwares*, aumento da quantidade de banda, implementação da classe de vídeo, redefinição de parâmetros e percentuais de tráfego das classes, etc):

- **05 (cinco) dias úteis** para qualquer unidade do BANCO em caso de componentes já contratados;
- **20 (vinte) dias úteis** para qualquer unidade do BANCO em caso de equipamentos a serem adquiridos ou aditados.

### **3.5 Solicitações de mudança de endereços**

As solicitações de mudança de localização do ponto de entrega ou de instalação de novos circuitos de comunicação das unidades remotas, parceiros e postos deverão ser atendidas

e implementadas na data que for indicada pelo BANCO, sem custo adicional, a qual será informada ao CONTRATADO com antecedência mínima de **30 (trinta) dias corridos**.

- As referidas mudanças poderão ocorrer fora do horário comercial, inclusive aos sábados, domingos e feriados, a critério do BANCO.
- As mudanças de localização poderão ser internas (dentro do mesmo prédio) ou externas (mudança para novo endereço).
- As instalações de novos pontos serão feitas através de aditamento contratual.

### **3.6 Solicitações de estudos técnicos**

O CONTRATADO poderá ser solicitado, a critério do BANCO, a realizar estudos, a cada 90 (noventa) dias, com a finalidade de fornecer informações relativas ao desempenho da solução visando subsidiar atividades voltadas para a implementação de melhorias e planejamento de capacidade. Os estudos deverão ser iniciados em até **5 (cinco) dias corridos** após a solicitação formal do BANCO, cuja duração não poderá ultrapassar **20 (vinte) dias** corridos e os resultados devem ser apresentados em até **5 (cinco) dias** úteis após o término dos trabalhos.

### **3.7 Solicitações de encerramento do serviço/encerramento da unidade**

As solicitações de encerramento das unidades remotas, parceiros e postos deverão ser atendidas e implementadas na data que for indicada pelo BANCO, sem custo adicional, a qual será informada ao CONTRATADO com antecedência mínima de **30 (trinta) dias corridos**.

- As referidas mudanças poderão ocorrer fora do horário comercial, inclusive aos sábados, domingos e feriados, a critério do BANCO.

Para demais solicitações, ao CONTRATADO deverá obedecer ao prazo de **02 (dois) dias úteis** para o atendimento.

### **3.8 Canais de comunicação**

O CONTRATADO deverá disponibilizar número 0800 nacional, número móvel com WhatsApp corporativo para o NOC/SOC e deverá ser possível abertura de chamados através de portal do CONTRATADO, disponível na Internet, informando identificador para acompanhamento dos chamados, por parte da equipe de técnicos residentes e da equipe do BANCO responsável pela gestão dos serviços.