

ANEXO III

ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

1. FINALIDADE

Este anexo descreve requisitos envolvidos na contratação de serviço de suporte e assistência técnica para a rede local do Centro Administrativo Getúlio Vargas (CAPGV) do BANCO do Nordeste do Brasil, doravante denominado BANCO ou CONTRATANTE.

De modo a detalhar os requisitos de assistência e suporte técnico, este documento abrange os seguintes aspectos:

- A descrição dos itens cobertos pela assistência técnica e suporte técnico;
- A localização do Centro de Atendimento Técnico de responsabilidade do CONTRATADO;
- A descrição dos tempos de atendimento, compreendendo classificação dos incidentes/problemas, segundo o nível de severidade e especificação dos tempos de atendimento de chamados e restabelecimento das funcionalidades.

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.

2.1. Descrição

O CONTRATADO deverá prestar assistência e suporte técnico para a solução, os quais devem contribuir para sua manutenção do pleno e 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 pelo período 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, para assegurar o seu bom funcionamento, conforme as necessidades do BANCO;
- d. Fornecimento e substituição de quaisquer componentes que fazem parte da solução ora adquirida e que apresentem 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

- a. 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);
- b. 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;
- c. 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.

2.6. Cobertura de Suporte Técnico

O suporte técnico deverá contemplar as seguintes atividades:

- a. Atualização de versões diversas de quaisquer componentes com suas respectivas licenças de software ou de funcionalidades originais do fabricante;
- 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, mudança de salas ou datacenters;
- f. Apoiar a implantação de outras tecnologias adquiridas pelo banco desde que haja troca de informações de protocolos ou necessidade de intervenção física nos equipamentos da solução adquirida

2.7. Centro de atendimento técnico

Para possibilitar a prestação de assistência e suporte técnico dentro do nível esperado pelo BANCO, o CONTRATADO deverá possuir Centro de Atendimento Técnico em Fortaleza - CE, compreendendo, pelo menos, uma das duas modalidades abaixo:

- a. Centro de atendimento técnico do próprio fabricante dos equipamentos cotados;
- b. Centro de atendimento técnico do próprio CONTRATADO, credenciado pelo fabricante, se o CONTRATADO não for o fabricante dos equipamentos cotados.

Entende-se por Centro de Atendimento Técnico, estoque de componentes da solução acrescido de equipe técnica especializada para realizar a troca destes equipamentos.

O BANCO poderá, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, auditar se o Centro de Atendimento Técnico em Fortaleza - CE possui os componentes sobressalentes em gênero e quantidade suficientes para garantir o Acordo de Nível de Serviços (*Service Level Agreement* - SLA) exigido no Contrato.

2.8. 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:

1 – Produção Parada: Componente da solução inoperante, implicando em interrupção total ou parcial do funcionamento da rede local do campus CAPGV;

2 – Produção Afetada: Todos os outros eventos que não se enquadram na classificação anterior.

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 para Produção Parada e Produção Afetada. Caso não seja resolvido, haverá aplicação de redutor nos pagamentos de forma cumulativa, até o limite do valor da parcela mensal.

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

A apuração do redutor se dará de forma mensal a partir do levantamento dos indicadores do Acordo de Nível de Serviço estabelecido com o Banco.

2.9. Prazos de reestabelecimento da solução

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, a partir da abertura do chamado;

2 – Produção Afetada: 8 (oito) horas, a partir da abertura do chamado.

Passado o prazo de atendimento para Produção Parada, de 4 (quatro) horas, haverá aplicação de redução do valor da parcela em 1% por cada hora de atraso, até o limite do valor da parcela.

Passado o prazo de atendimento para Produção Afetada, de 8 (oito) horas, haverá aplicação de redução do valor da parcela em 0,5% por cada hora de atraso, até o limite do valor da parcela.

- b. A solução será considerada restabelecida somente quando estiverem integralmente operacionais 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.

2.10. Prazos de Atendimento para suporte técnico

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

2.11. Redutor de nível de serviço do suporte técnico

2.11.1. Caso o CONTRATADO não obedeça ao prazo de atendimento de até 72h, haverá aplicação de redução do valor da parcela no valor de 1% por cada dia de atraso passado o prazo estabelecido, até o limite do valor da parcela mensal.

2.12. Reuniões de Acompanhamento

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

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

2.13. 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.

2.14. Equipamentos atendidos

O detalhamento das informações dos equipamentos cobertos por este Contrato está detalhado no **Anexo IV – Relação de Equipamentos**.

3. Requisitos de qualificação do contratado

3.1. Experiência

O CONTRATADO deverá possuir experiência comprovada e estar qualificado para prestar adequadamente todos os serviços de suporte e assistência técnica da rede.

3.2. Perfil Técnico

Os membros da equipe de assistência e suporte do CONTRATADO deverão possuir certificações **válidas** do fabricante, no mínimo, para o nível *Professional* da solução no momento da assinatura do contrato.

As certificações devem englobar os principais assuntos e funcionalidades dos componentes 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 projeto, implantação e “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.

3.3. Parceria com o fabricante

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

3.4. Suporte Técnico do Fabricante

O CONTRATADO deverá acionar o suporte técnico do fabricante dos equipamentos, caso necessário, para o adequado suporte e 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.

Deverão ser informadas ao BANCO, no início do contrato, as credenciais de acesso aos canais de assistência e suporte técnico junto ao fabricante. Nestas informações deverão constar o número do contrato junto ao fabricante, bem como todas as informações necessárias para abrir o chamado, sem a necessidade de acionar o CONTRATADO, necessariamente;

O CONTRATADO deverá apresentar documentos que comprovem a contratação de assistência e suporte técnico com o fabricante dos equipamentos da solução na versão original ou por qualquer processo de cópia autenticada em Cartório.

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).

3.5. Local de atuação

A equipe alocada pelo CONTRATADO deverá realizar todas as atividades nas dependências do CAPGV, em Fortaleza - CE. Não será admitida a realização das atividades de assistência, suporte ou implantação 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.