

## **ANEXO IV**

### **SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO**

#### **1. FINALIDADE**

Este anexo descreve requisitos dos serviços de suporte técnico especializado à solução de gerenciamento de acessos privilegiados (senhasegura), em conformidade com as especificações constantes do Edital e de seus Anexos.

#### **2. REQUISITOS GERAIS**

- 2.1. A Contratada deverá prestar serviços de suporte técnico especializado para a manutenção e adaptação do pleno e correto funcionamento da solução ofertada, prevenindo e corrigindo falhas que ponham em risco, com qualquer grau de severidade, os requisitos de negócios do Banco;
- 2.2. Todos os requisitos de suporte técnico especializado objetos deste Anexo deverão ser plenamente atendidos por toda a vigência do contrato;
- 2.3. Todos os requisitos objetos deste Anexo deverão ser plenamente atendidos sem nenhum ônus adicional para o Banco;
- 2.4. Qualquer intervenção na solução, seja preventiva ou corretiva, deverá ser previamente acordada com o CONTRATANTE, que poderá deferir ou não sobre a execução das intervenções;
- 2.5. Os serviços de Suporte Técnico Especializado deverão cobrir no mínimo as seguintes atividades:
  - 2.5.1. Prevenir o surgimento de problemas técnicos nos produtos e auxiliar na solução deles, caso ocorram;
  - 2.5.2. Atualização de microcódigos, firmwares, drivers e softwares utilitários, quando se aplicar;
  - 2.5.3. Identificação de incidentes, soluções de contorno e problemas técnicos nos componentes e solucionar os mesmos, caso ocorram;
  - 2.5.4. Determinar a causa raiz e prover solução para os incidentes abertos junto ao Centro de Atendimento Técnico da Contratada ou do fabricante;
  - 2.5.5. Instalação, reinstalação e desinstalação de quaisquer componentes da solução;
  - 2.5.6. 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;
  - 2.5.7. Fornecimento, instalação e manutenção de atualizações de versões dos componentes da solução e de quaisquer componentes necessários para correções de falhas;

- 2.5.8. Atendimento de chamadas relacionadas a dúvidas, falhas, mudanças e demais aspectos relacionados aos serviços prestados;
- 2.6. A Contratada deverá atender a notificações de incidentes, problemas, dúvidas e 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), via 0800, à central de atendimento da contratada;
- 2.7. A Contratada deverá fornecer informações e prazos de atendimentos sobre as notificações de incidentes, problemas, dúvidas e 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), via 0800 ou central de atendimento da contratada;
- 2.8. No horário de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7(sete) dias por semana, todos os dias do ano (24x7x365), deverá ser possível abrir chamados telefônicos notificando incidentes, problemas e dúvidas no idioma português-Brasil;
- 2.9. A Contratada tem a obrigação de manter o Banco sempre atualizado de todos os números de telefones e endereços eletrônicos para abertura de chamado, através de correspondências formais ou e-mails enviados aos contatos indicados pelo Banco;
- 2.10. Para possibilitar a prestação dos serviços de suporte técnico especializado dentro do nível especificado, a Contratada deverá prover Centro de Atendimento Técnico no território nacional, compreendendo, pelo menos, uma das duas modalidades abaixo:
- 2.10.1. Centro de atendimento técnico do próprio fabricante dos componentes da solução cotados;
- 2.10.2. Centro de atendimento técnico da própria contratada, credenciado e homologado pelo fabricante, se a Contratada não for o fabricante dos componentes da solução cotados;
- 2.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente, através de página na Internet ou correio eletrônico, ao longo da vigência do contrato, relatório com informações sobre todas as solicitações de assistência técnica ocorridos no mês, até o oitavo dia útil do mês subsequente ao mês de referência do relatório, contendo, no mínimo, as seguintes informações: Número do chamado; Data e hora da abertura do chamado; Data e hora de início do atendimento do chamado (caso já tenha ocorrido); Data e hora do fechamento do chamado ocorrido; Identificação do técnico executor do atendimento; Tempo total de atendimento do chamado; Descrição sucinta do chamado;
- 2.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar semestralmente, através de página na Internet ou correio eletrônico, ao longo da vigência do contrato, relatório gerencial de todos os chamados ocorridos no período, contendo, no mínimo, as seguintes informações: Quantidade total de chamados, no período do relatório; Quantidade de chamados por mês, dentro do período do relatório; Tempo total de atendimento dos chamados;
- 2.13. De acordo com a solicitação do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar reuniões com periodicidade mínima trimestral, para posicionamento sobre a prestação dos serviços, incluindo ações relacionadas a: Gerenciamento dos níveis de serviço; Prevenção

sobre o surgimento de problemas técnicos na Solução e a resolução dos mesmos; Discussões sobre evolução da solução, apoio na definição de novas implementações e análise de relatórios gerenciais; Acompanhamento e agilização das soluções para os chamados de incidentes.

2.14. A Contratada deverá acatar a classificação dos chamados de suporte técnico especializado de acordo com a descrição seguinte, ficando a critério do Banco a classificação do chamado, conforme registrado em **3. TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DE TÍQUETES SEGUNDO O NÍVEL DE SEVERIDADE.**

2.15. Os tempos de atendimentos passam a ser considerados e sujeitos aos redutores, conforme o item **5. Redutores**, após o registro do chamado na central de atendimento da contratada;

2.16. A Contratada deverá obedecer aos tempos de atendimento dos chamados de suporte técnico especializado em função da classificação do nível de severidade da ocorrência de acordo com o especificado abaixo:

2.16.1. Produção parada: até 06 horas corridas, a partir da abertura do chamado;

2.16.2. Produção afetada: até 10 horas corridas, a partir da abertura do chamado;

2.16.3. Dúvidas e parametrizações: até cinco dias úteis, a partir da abertura do chamado.

### **3. TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DE TÍQUETES SEGUNDO O NÍVEL DE SEVERIDADE**

O quadro a seguir detalha a classificação dos tíquetes em função do nível de severidade da ocorrência na solução ofertada:

<b>Nível de Severidade</b>		<b>Descrição</b>
<b>1</b>	<b>Produção parada</b>	Serviço parado, com interrupção total dos serviços corporativos
<b>2</b>	<b>Produção afetada</b>	Todos os outros eventos que não se enquadram no nível de severidade 1
<b>3</b>	<b>Dúvidas e parametrizações</b>	Atualização de softwares que compõem a Solução além de ajustes na parametrização e apoio em novas integrações na solução

### **4. NÍVEL DE IMPACTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS**

Para análise do impacto de ocorrências que estiverem violando algum acordo de nível de serviço, será utilizada a tabela a seguir para determinar a aplicação de sanções.

Impacto	Nível do Impacto			Forma de aplicação
	Impacto Alto	Impacto Médio	Impacto Baixo	
Suporte técnico especializado	Excedeu o tempo de atendimento estabelecido para o nível de severidade 1.	Excedeu o tempo de atendimento estabelecido para o nível de severidade 2.	Excedeu o tempo de atendimento estabelecido para o nível de severidade 3.	Para cada hora de atraso, sobre o valor da mensalidade dos serviços de assistência técnica.

## 5. REDUTORES

O redutor tem como finalidade garantir que o tempo de resolução de chamados abertos seja atendido dentro dos prazos determinados para Produção Parada, Produção Afetada e dúvidas/parametrizações. 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	dúvidas/parametrizações
Tempo de resolução	6 horas corridas	10 horas corridas	5 dias corridos
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	0,5% do valor da parcela do serviço de suporte e assistência técnica por dia 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.