

ANEXO VIII

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 pela CONTRATADA. O não atendimento a qualquer dos requisitos apresentados, no todo ou em parte, sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas em contrato, e às medidas legais cabíveis.

1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS

1.1. Responsabilidades da CONTRATADA

A CONTRATADA 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 à sua execução, além de zelar pelo perfeito funcionamento dos demais recursos relacionados à prestação dos referidos serviços.

A CONTRATADA deverá contribuir para a manutenção do pleno e correto funcionamento da solução fornecida, por intermédio das seguintes modalidades de atuação:

- **Proativa:** 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 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 VI – Acordo de Níveis de Serviços**.

Todos os requisitos objeto deste Anexo deverão ser plenamente atendidos por um período de **60 (sessenta) meses**, contados a partir da emissão do Termo de Aceitação Definitiva (TAD) por parte do Banco e ocorrerão às expensas e sob inteira responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional para o Banco, inclusive no tocante aos seguintes aspectos:

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

2. ASSISTÊNCIA TÉCNICA

2.1. Composição

As seguintes atividades serão consideradas componentes da assistência técnica aos serviços objeto deste Edital:

- Identificação e solução de incidentes e problemas relacionados aos componentes integrantes dos serviços;
- Realização de configurações lógicas, envio, instalação e desinstalação de quaisquer equipamentos (*chassis, placas, servidores etc*) integrantes da rede, bem como a instalação dos softwares necessários para o correto funcionamento dos serviços;
- Alterações nas configurações lógicas dos equipamentos ativos da solução que reflitam melhorias nos serviços prestados, inclusive para planejamento e ativação de novas funcionalidades suportadas que venham a ser solicitadas pelo Banco;
- 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;
- Substituição de quaisquer componentes fornecidos que venham a apresentar falhas, incluindo o seu recolhimento e a instalação física de equipamentos novos;
- Atendimento de chamados relacionados a dúvidas, falhas, mudanças e demais aspectos relacionados aos serviços prestados, tanto pelos técnicos residentes como pelo núcleo de operação e controle da CONTRATADA;
- Quaisquer outras intervenções na solução, de forma a assegurar o bom funcionamento dos serviços, de acordo com as necessidades do Banco.

2.2. Equipe de técnicos residentes

Como parte integrante da prestação da assistência e suporte técnico, deverá ser alocada equipe de técnicos residentes nas instalações do Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV).

2.2.1. Quantidade de técnicos

Deverão ser alocados técnicos residentes em quantidade suficiente para que seja mantido o que está especificado no **Anexo V – Requisitos de Gerenciamento dos Serviços**. A equipe de técnicos deverá manter perfeita sincronia e comunicação na realização de suas atividades, de modo a garantir a continuidade das ações relacionadas às suas incumbências.

2.2.2. Local de trabalho

O Banco definirá, a seu critério, o local de trabalho, dentro do CAPGV, onde a equipe de técnicos deverá exercer suas atividades.

2.2.3. Atividades

A equipe de técnicos residentes deverá estar plenamente capacitada para realizar as atividades descritas no **Anexo V – Requisitos de Gerenciamento dos Serviços**.

2.2.4. Recursos e ferramentas

A CONTRATADA 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 integração 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.

2.3. Atendimento

2.3.1. Canais de comunicação

Para registro e acompanhamento dos chamados, a CONTRATADA deverá atender aos requisitos contidos no Item 3.3 do **Anexo V – Requisitos de Gerenciamento dos Serviços**.

2.3.2. Horários de atendimento

As chamadas telefônicas direcionadas ao núcleo de operação e controle da CONTRATADA deverão ser atendidas no regime 24x7x365, não havendo limites quanto à sua frequência e duração.

2.3.3. Natureza dos chamados

A CONTRATADA deverá acolher as chamadas telefônicas direcionadas ao núcleo de operação e controle, devendo oferecer, em concordância com os prazos limites do acordo de níveis de serviço, as respostas apropriadas às solicitações, 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 V – Requisitos de Gerenciamento 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 V – Requisitos de Gerenciamento dos Serviços**.

2.3.4. Identificação de chamado

Para cada solicitação realizada ao núcleo de operação e controle 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 V – Requisitos de Gerenciamento dos Serviços**.

3. SUPORTE TÉCNICO

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

- Realizar ações proativas, visando prevenir o surgimento de problemas técnicos nos componentes dos serviços, e solucioná-los, caso ocorram;
- Determinar a causa e prover solução para os incidentes abertos junto ao núcleo de operação e controle da CONTRATADA ou Centro de Atendimento Técnico do fabricante, nos termos deste Edital;
- Instalação, reinstalação e desinstalação de quaisquer componentes da solução;
- Fornecimento e substituição de quaisquer componentes que fazem parte da solução, que apresentem qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado, conforme avaliação 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;
- Realizar quaisquer outras intervenções nos componentes da solução, de forma a assegurar o seu bom funcionamento, de acordo com as necessidades do Banco.
- Identificar eventuais pontos de falha, realizar ajustes de parâmetros das classes de serviço e melhorias de segurança das informações trafegadas.

A CONTRATADA deverá acatar, imediatamente, as notificações de incidentes de falhas e a 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.

A CONTRATADA poderá ser solicitada, 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, cujo atendimento da solicitação, com apresentação dos resultados, não poderá ultrapassar **20 (vinte) dias** corridos.

Para a realização de serviços avulsos demandados formalmente pelo Banco, que necessitem de deslocamentos de técnicos da CONTRATADA para as unidades distribuídas, tais como: remanejamentos, acompanhamento de instalação de linhas tronco e ISDN, visitas conjuntas com a operadora de telefonia etc, a CONTRATADA utilizará as horas técnicas previstas, cujo custo consta da Proposta apresentada quando da licitação.