

## ANEXO IV

### SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO

#### 1. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO

- 1.1. O CONTRATADO prestará assistência técnica aos itens da solução durante a vigência do Contrato, sendo responsável por todos os serviços de manutenção preventiva e evolutiva da solução;
- 1.2. Será considerado como horário comercial o período compreendido entre as 8:00 horas e 18:00 horas, nos dias úteis. Para feriados locais ou nacionais, será analisado o nível de serviço dentro de cada evento.
- 1.3. Os pedidos de assistência técnica serão registrados na ferramenta de registro de demandas internas do CONTRATANTE (*Service Desk Manager* - SDM).
- 1.4. Deverá ser alocado para fins de sustentação, on-site, com regime 5x8, em dias úteis, durante toda a vigência deste contrato;
- 1.5. O CONTRATADO deverá disponibilizar, no mínimo, 1 (um) profissional especialista/certificado na solução que trabalhará nas dependências do CONTRATANTE, no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV) em Fortaleza-CE, para atendimento às demandas, sendo responsável por, no mínimo, as seguintes atividades, dentro do horário comercial:
  - 1.5.1. análise dos chamados registrados pelo CONTRATANTE no SDM para prestar atendimento ou redirecionar, caso o chamado não seja de sua alçada;
  - 1.5.2. atendimento de suporte de primeiro nível, esclarecendo dúvidas de utilização da solução e diagnosticando possíveis problemas informados;
  - 1.5.3. manter atualizados no SDM os detalhes do andamento dos chamados abertos;
  - 1.5.4. Os serviços compreendem desenvolvimento e manutenção evolutiva das atividades de serviço técnico e novas configurações na infraestrutura de virtualização de aplicativos e de gestão de dispositivos da CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando, aos serviços listados a seguir:
    - 1.5.4.1. Manutenção evolutiva para integração das soluções contratadas;
    - 1.5.4.2. Apoio nas definições do produto para composição de soluções;
    - 1.5.4.3. Suporte em soluções que utilizem o produto;
    - 1.5.4.4. Avaliações, diagnósticos e proposições de soluções de melhoria;
    - 1.5.4.5. Geração de relatórios de vistoria e análise;
    - 1.5.4.6. Apoio em implementações adicionais;
    - 1.5.4.7. Alteração da configuração na solução de virtualização de aplicativos e de gestão de dispositivos implantadas;
    - 1.5.4.8. Workshops de conscientização de usuários;
    - 1.5.4.9. Elucidação de dúvidas técnicas de ambiente e análise de erros;

- 1.5.4.10. Avaliação de desempenho e adequação de desempenho, melhorias nos ambientes, solução de possíveis incompatibilidades, parecer técnico e configurações recomendadas de melhores práticas;
  - 1.5.4.11. Dúvidas e suporte sobre regras gerais e inclusão de recursos correlacionados;
  - 1.5.4.12. Transferência de Conhecimento.
- 1.5.5. As atividades deverão ser atendidas e executadas em função do seu nível de complexidade. Dada a sua variação, deverá ser disponibilizado o profissional com o nível de conhecimento adequado e proporcional ao nível de complexidade da atividade.
  - 1.5.6. A complexidade das atividades considera a relevância dos serviços, sua precedência sobre as demais, sua dificuldade operacional, o grau de documentação existente, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades.
  - 1.5.7. Todos os serviços devem ser executados e documentados obedecendo aos critérios estabelecidos em metodologia a ser indicada pelo CONTRATADO e referendada pelo CONTRATANTE.
  - 1.5.8. O atendimento as demandas de manutenção evolutiva deverão ter seu início através de acordo entre as partes, salvo quando for identificada uma das severidades relacionadas mais abaixo nesse texto.
- 1.6. Para a equipe residente do CONTRATADO, o CONTRATANTE disponibilizará espaço físico com computador, telefone e acessos a Internet e ferramenta de registro de demandas internas do CONTRATANTE (*Service Desk Manager*).