

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

#### 1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS

##### 1.1. Responsabilidades das CONTRATADAS

As CONTRATADAS deverão 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.

As CONTRATADAS deverão contribuir para a manutenção do pleno e correto funcionamento da solução fornecida, 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 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 VI – Acordos de Níveis de Serviços**.

Todos os requisitos objetos desse Anexo deverão ser plenamente atendidos durante toda a vigência contratual, contada a partir da emissão do Termo de Aceitação Definitiva (TAD) por parte do BANCO e ocorrerão às expensas e inteira responsabilidade das CONTRATADAS, 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 técnicos direcionados 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

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 (*switches, roteadores, appliances, consoles, etc.*) 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 ou de equipe do BANCO responsável pela gestão dos serviços, a ser realizada pelo núcleo de operação e controle da CONTRATADA.
- Quaisquer outras intervenções na solução de forma a assegurar o bom funcionamento da mesma, de acordo com as necessidades do BANCO;

## **2.2. Equipe de técnicos residentes**

Como parte integrante da prestação da assistência e suporte técnico do Lote II, deverá ser alocada equipe de técnicos residentes nas instalações do Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV) e, eventualmente, no endereço do Site Secundário, de acordo com a necessidade do BANCO.

### **2.2.1. 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 CAPGV/Site Secundário e as unidades distribuídas, bem como tomadas elétricas para alimentação de equipamentos.

### **2.2.2. Atividades**

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

### **2.2.3. 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 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.

## 2.3. Atendimento

### 2.3.1. Canais de comunicação

A **CONTRATADA do Item 1** deverá disponibilizar número 0800 para realização de chamadas telefônicas gratuitas por parte da equipe de técnicos residentes e da equipe do BANCO responsável pela gestão dos serviços.

### 2.3.2. Horários de atendimento

As chamadas telefônicas direcionadas ao núcleo de operação e controle 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 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 V – 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 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:

- Prevenir o surgimento de problemas técnicos nos componentes e solucionar os mesmos, caso ocorram;
- Determinar a causa e prover solução para os incidentes abertos junto ao Centro de Atendimento Técnico da CONTRATADA, 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 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;
- Quaisquer outras intervenções nos componentes da solução de forma a assegurar o bom funcionamento dos mesmos, de acordo com as necessidades do BANCO.
- Identificar eventuais pontos de falha, congestionamento do tráfego, ajustes de parâmetros das classes de serviço e melhorias de segurança das informações trafegadas;
- 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;
- Alteração do local de instalação do circuito de comunicação quando houver mudança de endereço da unidade atendida pela CONTRATADA;
- Alteração no ponto interno de chegada do circuito quando houver necessidade de alteração do leiaute da unidade atendida pela CONTRATADA;

As CONTRATADAS deverão 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.

No horário comercial (dias úteis de 08h às 12h e de 14h às 18h), deverá ser possível abrir chamados telefônicos notificando incidentes em língua portuguesa, via 0800 nacional, à central de atendimento técnico das CONTRATADAS vencedoras, nos termos deste Edital.

Nos demais dias e horários (fora do expediente comercial), os chamados deverão ser abertos através da central de atendimento técnico, conforme acima descrito, via correio eletrônico ou página na Internet.

As CONTRATADAS poderão ser solicitadas, 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.