

ANEXO II

SERVIÇO DE SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

1. FINALIDADE

As informações contidas neste anexo descrevem o serviço de suporte técnico e assistência técnica da Solução de Serviços Digitais que é objeto do Edital. Os requisitos especificados neste documento têm caráter obrigatório, devendo ser rigorosamente atendidos pelo CONTRATADO.

2. REQUISITOS DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

- 2.1. O Contratado deverá prestar serviços de suporte técnico, os quais devem contribuir para a melhoria da segurança, eficácia, desempenho, administração e gerenciamento da Solução, por meio de consultoria técnica.
- 2.2. Para o fornecimento do suporte técnico deverão ser fornecidos os seguintes serviços:
 - 2.2.1. Disponibilização de um banco de 60 (sessenta) horas anuais que serão consumidas sob demanda do BNB; e
 - 2.2.2. Disponibilização de relatório mensal com informações que visem promover a segurança, eficácia, desempenho, administração e gerenciamento da Solução.
- 2.3. Todos os serviços do suporte técnico deverão estar disponíveis a partir da emissão do TAP1 (Termo de Aceitação Provisória 1) e deverão permanecer disponíveis até o final do contrato.
- 2.4. Banco de horas (60 horas anuais)
 - 2.4.1. O banco de horas será utilizado pelo BNB a qualquer momento durante o período do contrato ou até seu consumo total. O serviço que envolve a disponibilização do relatório mensal deverá ser prestado até o fim do Contrato e é independente do banco de horas.
 - 2.4.2. O suporte técnico da Solução poderá ser prestado de forma remota, preferencialmente por meio da plataforma Microsoft Teams. A critério do Contratado, o serviço poderá ser prestado de forma presencial mediante concordância do BNB e sem qualquer ônus adicional.
 - 2.4.3. A contabilização do consumo do banco de horas deverá ser realizada pelo Contratado que também deverá disponibilizar para o BNB mensalmente relatório de acompanhamento das horas consumidas e as respectivas atividades, datas e assuntos tratados.

ANEXO II

SERVIÇO DE SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

2.4.4. A contabilização do banco de horas deverá ocorrer da seguinte forma:

Atividade	Forma de contabilização
Reunião virtual	fração de 1 hora = 1 hora
Atividade presencial	fração de 4 horas = 2 horas
Elaboração de relatório técnico eventual	1 relatório = 4 horas

2.5. Relatório mensal

2.5.1. A disponibilização do relatório mensal é obrigatória e terá como objetivo informar quais são as atividades que podem contribuir para a melhoria da segurança, eficácia, desempenho, administração e gerenciamento da Solução.

2.5.2. A elaboração do relatório será responsabilidade do Contratado que deverá:

2.5.2.1. Analisar todas as informações geradas pela Solução que são pertinentes ao objetivo do relatório;

2.5.2.2. Solicitar ao BNB, de forma fundamentada, as informações relativas a infraestrutura de TI que julgar pertinentes para a elaboração do relatório. O BNB se reserva o direito de não as fornecer caso julgue inapropriado;

2.5.2.3. Considerar as melhores práticas preconizadas na atualidade pelo fabricante;

2.5.2.4. Propor políticas de uso das ferramentas da Solução;

2.5.2.5. Acompanhar os impactos das alterações realizadas na Solução;

2.5.2.6. Planejar e acompanhar os processos de instalação e atualização dos softwares da Solução;

2.5.2.7. Sistematizar todas as informações e apresentá-las no relatório.

2.5.3. O relatório mensal deve conter:

ANEXO II

SERVIÇO DE SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 2.5.3.1. Atuação na solução de problemas técnicos da Solução, a exemplo dos casos de mal funcionamento provocados por novas configurações ou atualizações, falhas em algum componente ou serviço, ou impactos no ambiente computacional do Banco provocados pela solução.
- 2.5.3.2. Discussões sobre novas funcionalidades e atualizações de versão da solução e apoio na definição de novas implementações no ambiente de produção, previamente acordadas com o Banco;
- 2.5.3.3. Acompanhamento e priorização das respostas e respectivas soluções para os chamados eventualmente abertos pelo Banco;
- 2.5.4. O Contratado deverá realizar avaliação de maturidade das ferramentas ofertadas, com periodicidade mínima trimestral, para a identificação das lacunas (gaps) no âmbito de processos, pessoas e tecnologia e propor recomendações de estratégia e plano de ação para o tratamento.
- 2.5.5. Nos dias úteis e dentro do horário comercial (8h às 17h), deverá ser possível abrir demandas por consultoria que deverá prestada em língua portuguesa.

3. REQUISITOS DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA DA SOLUÇÃO

- 3.1. O Contratado deverá prestar serviços de assistência técnica com garantia integral da Solução os quais devem contribuir para a manutenção do pleno e correto funcionamento da Solução, prevenindo e corrigindo falhas que ponham em risco, com qualquer grau de severidade a implementação de serviços e negócios do Banco.
- 3.2. Os serviços de garantia e assistência técnica da Solução deverão ter início a partir da emissão do Termo de Aceitação Provisória 1 (TAP1) e deverão permanecer disponíveis até o final do contrato.
- 3.3. Até a emissão do Termo de Aceitação Provisória 1 (TAP1) não caberá ao Banco qualquer responsabilidade sobre eventuais custos decorrentes de serviços de garantia e assistência técnica que venham a ser necessários para a devida entrega e conferência da Solução.
- 3.4. A cobertura da garantia da Solução e os serviços de assistência técnica deverão ser prestados sem nenhum tipo de ônus adicional para o Banco.

ANEXO II

SERVIÇO DE SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 3.5. A assistência técnica aos componentes da Solução deverá contemplar as seguintes atividades:
- 3.5.1. Prevenir o surgimento de falhas na Solução por meio de ações proativas;
 - 3.5.2. Registrar os chamados abertos pelo Banco;
 - 3.5.3. Solucionar as falhas indicadas nos chamados dentro dos prazos estabelecidos em Contrato;
 - 3.5.4. Fornecer, instalar e configurar quaisquer componentes de software da Solução que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado, a critério do Banco;
 - 3.5.5. Identificação e solução de incidentes relacionados aos componentes de software que compõe a solução contratada;
 - 3.5.6. Alterações nas configurações lógicas dos softwares que reflitam melhorias nos serviços prestados, inclusive para planejamento e ativação de novas funcionalidades suportadas que venham a ser solicitadas pelo Banco;
 - 3.5.7. Atualização de versões de software, instalação de módulos e demais componentes de software já contratados ou que venham a ser aditados aos serviços contratados;
 - 3.5.8. Atendimento de chamadas relacionadas a dúvidas, falhas, lentidão, mudanças e demais aspectos relacionados aos serviços prestados;
 - 3.5.9. Qualquer implantação em produção (mudança) deverá ser realizada em horário disponibilizado pelo Banco;
 - 3.5.10. Implantação ou quaisquer outras intervenções na solução de forma a assegurar o bom funcionamento da mesma, de acordo com as necessidades do Banco;
- 3.6. O Contratado deverá fornecer, planejar e implantar, sem ônus para o Banco, todos os níveis de atualização de todos os softwares que compõem a Solução, durante toda a vigência do Contrato.
- 3.7. A implantação das atualizações dos softwares poderá ser feita a pedido do Banco ou por indicação do Contratado e deverá ser realizada remota ou presencialmente em data a ser definida pelo Banco podendo ocorrer, inclusive, aos finais de semana.

ANEXO II

SERVIÇO DE SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 3.8. O Contratado deverá realizar, sem ônus para o Banco, todas as manutenções preventivas indicadas nos manuais técnicos da Solução além das que julgar necessárias para o funcionamento da Solução dentro dos níveis de serviço requeridos pelo Contrato.
- 3.9. 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), informando identificador para acompanhamento dos chamados.
- 3.10. Nos dias úteis e dentro do horário comercial (de 8h às 18h), deverá ser possível abrir chamados por via telefônica gratuita, em língua portuguesa, à central de atendimento técnico do Contratado. Nos demais dias e horários os chamados deverão ser abertos via correio eletrônico ou página na Internet, observados, em qualquer caso, os tempos de nível de serviço especificados no Contrato.
- 3.11. Níveis de Serviço

3.11.1. Poderão ocorrer dois tipos de solicitação de serviço:

3.11.1.1. Requisição – instalações, atualizações, pesquisas/consultas, relatórios, mudança/alteração de configuração visando melhoria e outras não relacionadas à resolução de incidentes.

3.11.1.2. Incidente – ambiente parado, com lentidão, erro, ou seja, apresentando falha na entrega do serviço.

3.11.2. Os níveis de serviço a serem observados serão baseados no nível de prioridade da requisição conforme descrito na tabela a seguir:

Nível de Prioridade da requisição	Descrição
1 - Alta	Requisições relativas à análise comportamental da solução.
2 - Média	Requisições de instalação, configuração e atualização dos componentes da solução.
3 - Baixa	Requisições para esclarecimento de dúvidas, realização de consultas e programação, geração e emissão de relatórios referentes à solução.

3.11.3. Os níveis de serviço a serem observados serão baseados no nível de severidade da falha conforme descrito na tabela a seguir:

ANEXO II

SERVIÇO DE SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Nível de Severidade	Descrição
1 - Crítica	Solução apresentando algum tipo de falha que cause a indisponibilidade – total ou parcial – do acesso a quaisquer módulos da Solução.
2 - Alta	Solução apresentando algum tipo de falha que cause impacto no desempenho do acesso a quaisquer módulos da Solução.
3 - Média	Solução apresentando algum tipo de falha que não cause impacto no desempenho do acesso a quaisquer módulos da Solução.

- 3.11.4. O nível de severidade suplementar, ou seja, aquele que será utilizado em casos não previstos será o nível de severidade 2.
- 3.11.5. O serviço de assistência técnica deverá estar submetido aos requisitos do Contrato e aos parâmetros de nível de serviço descritos abaixo:

Tipo de solicitação	Prioridade / Severidade	Prazo para início do atendimento*	Prazo para resolução da solicitação*
Requisição	1 (alta)	2 horas	8 horas
	2 (média)	4 horas	2 dias
	3 (baixa)	8 horas	1 semana
Incidente	1 (crítica)	½ hora	2 horas
	2 (alta)	1 hora	4 horas
	3 (média)	6 horas	Até 3 dias

- 3.11.6. A contabilização dos tempos de atendimento inicial e de resolução da solicitação será feita em horas corridas, computando-se, inclusive, as horas de dias não úteis e as que estão fora do horário comercial.
- 3.11.7. Não serão admitidas hipóteses de interrupção nem de suspensão na contabilização dos tempos de atendimento inicial e de resolução da solicitação.
- 3.11.8. Os tempos de atendimento inicial e de resolução da solicitação correrão paralelamente.
- 3.11.9. O tempo máximo para o atendimento inicial terá como termo inicial o momento da abertura do chamado e será consumado

ANEXO II

SERVIÇO DE SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

com o início do atendimento remoto com interação em tempo real.

- 3.11.10. Se durante o atendimento de um chamado – em decorrência dele ou não – o técnico do Contratado tomar conhecimento, por qualquer meio, de outras falhas que estejam relacionadas à falha principal, aquelas serão consideradas automaticamente abertas cabendo ao Contratado emendar o chamado já aberto com a descrição das falhas descobertas sendo que todas estarão sujeitas aos prazos da falha de maior criticidade.
- 3.11.11. O tempo máximo para a resolução da solicitação do serviço terá como termo inicial o momento da abertura do chamado e será consumado com a correção da falha e o completo reestabelecimento do serviço afetado.
- 3.11.12. Em casos excepcionais e a critério do Banco, será permitida a utilização de solução temporária visando o restabelecimento de serviços críticos do Banco. A solução temporária deverá ser solicitada e fundamentada pelo Contratado sendo que, se não for aceita pelo Banco, restará ao Contratado prosseguir com a solução definitiva nos termos do Contrato.
- 3.11.13. Caso a solução utilizada para a correção da falha seja temporária, o Contratado terá o prazo do tempo de resolução da solicitação estabelecido no nível de severidade 3 para implantar a solução definitiva, que poderá ser estendido a critério do Banco. Nesse caso o termo inicial coincidirá com o termo final do prazo anterior e o chamado emendado pelo Contratado com as informações pertinentes e deverá permanecer aberto até que a solução definitiva seja implantada.
- 3.11.14. A correção da falha e o reestabelecimento do serviço deverão ser aferidos pelo Banco mediante testes de acesso pelos sistemas do Banco.