

ANEXO V – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA, SUPORTE TÉCNICO E NÍVEIS DE SERVIÇO.

1. FINALIDADE

Este anexo descreve as especificações técnicas dos serviços de assistência técnica, suporte técnico e níveis de serviço relacionados à solução de gerenciamento de operações no mercado aberto a ser contratada pelo Banco do Nordeste do Brasil S/A, doravante denominado Banco.

De modo a detalhar os requisitos técnicos envolvidos com a contratação em pauta, este documento abrange os seguintes aspectos:

- A descrição dos serviços de assistência técnica e suporte técnico;
- Local da prestação dos serviços;
- A descrição dos níveis de serviço exigidos;
- Os parâmetros indicativos dos níveis de serviços exigidos, compreendendo:
 - Tabela de classificação dos problemas segundo o nível de severidade;
 - Tabela de especificação dos tempos de solução dos problemas.

2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E SUPORTE TÉCNICO DA SOLUÇÃO

2.1. O contratado deverá prestar, ao longo da vigência do contrato, serviços de assistência técnica e suporte técnico, os quais devem contribuir para assegurar a continuidade do pleno funcionamento da solução. Referidos serviços deverão abranger o atendimento e providências na ocorrência de falhas na solução quando se verificar indisponibilidade, incompatibilidade entre o comportamento observado e as especificações técnicas, configurações inadequadas ou outras circunstâncias, na utilização da mesma, que ponham em risco, com qualquer grau de severidade, a implementação de serviços ou regras de negócios do Banco.

2.2. Os serviços de garantia e o suporte técnico da plataforma de *software* da solução deverão ser prestados da seguinte forma:

2.2.1. Deverá ser garantido ao contratante o acesso direto ao serviço de suporte fornecido pelo fabricante dos *softwares*, através de telefone e outros recursos de comunicação disponíveis para resolução de problemas, esclarecimento de dúvidas e orientação com relação aos *softwares*.

2.2.2. Requisitos mínimos dos serviços a serem prestados:

2.2.2.1. Disponibilização das atualizações de versão e *patches* de correção durante o tempo de garantia;

2.2.2.2. O contratado deverá manter, em seu domicílio, técnicos especialistas no Sistema, no horário das 8 (oito) às 19 (dezenove) horas, para auxiliar no

diagnóstico e correção de problemas, dirimir dúvidas de uso e instalação, por telefone ou outro meio de comunicação para suporte remoto;

2.2.2.3. O Banco poderá, ainda, solicitar suporte especializado fora do horário estabelecido no item 2.2.2.2, sem ônus adicional, para atendimento de demandas decorrentes de eventuais problemas no funcionamento do sistema.

2.2.2.4. Acesso online a documentação e recursos técnicos, base de conhecimento e fóruns de discussão;

2.2.2.5. Número ilimitado de requisições de suporte;

2.2.2.6. Acesso aos recursos de suporte através de telefone e e-mail.

2.3. Os serviços de assistência técnica e suporte técnico deverão possuir duração mínima de 48 (quarenta e oito) meses e cobrir no mínimo as seguintes atividades:

2.3.1. Prevenir o surgimento de problemas técnicos nos produtos e auxiliar na solução dos mesmos, caso ocorram;

2.3.2. Atualização (correções e novas versões) dos softwares contratados decorrentes de, entre outros, normativos, inconsistências e evolução de aplicações integradas;

2.3.3. Alteração e adaptação de configurações;

2.3.4. Instalação e desinstalação de módulos e componentes;

2.3.5. Quaisquer outras intervenções na solução de forma a assegurar o bom funcionamento da mesma, de acordo com as necessidades do Banco.

2.4. O contratado deverá disponibilizar bimestralmente através de página na *Internet*, correio eletrônico ou papel, ao longo da vigência do contrato, relatório com informações sobre todos os incidentes ocorridos no mês, até o quinto dia útil do mês subsequente ao mês de referência do relatório, para efeito de confrontação com os controles internos do Banco. O Relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

2.4.1. Número do chamado;

2.4.2. Número de série dos componentes;

2.4.3. Data e hora da abertura do incidente;

2.4.4. Data e hora de início do atendimento do incidente (caso já tenha ocorrido);

2.4.5. Data e hora do fechamento do incidente (caso já tenha ocorrido);

2.4.6. Identificação do técnico executor do atendimento;

2.4.7. Descrição sucinta do incidente.

3. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A prestação dos serviços de assistência técnica e operacionalização do sistema, quando necessário, deverá ocorrer exclusivamente no local onde o *software* estiver implantado.

4. NÍVEIS DE SERVIÇO

4.1. O tempo de solução de problemas será determinado em função do nível de severidade e deverá ser contabilizado a partir do registro da ocorrência junto à contratada que deverá fornecer um número de registro. Os parâmetros dos níveis de serviços para assistência técnica encontram-se discriminados no item 5 deste Anexo.

4.2. O contratado deverá considerar a realização de reuniões, quando necessário, nas dependências do Banco, no CAPGV, em Fortaleza-CE, para posicionamento sobre a prestação dos serviços, incluindo ações relacionadas a:

4.2.1. Prevenção sobre o surgimento de problemas técnicos nos produtos e auxiliar na solução dos mesmos, caso ocorram;

4.2.2. Discussões sobre evolução da solução, apoio na definição de novas implementações e análise de relatórios gerenciais;

4.2.3. Acompanhamento e agilização das soluções para os chamados de incidentes.

5. PARÂMETROS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Os itens seguintes especificam os parâmetros indicativos dos níveis de serviços exigidos, no que diz respeito aos serviços de assistência técnica dos equipamentos.

Os prazos indicados neste anexo serão contados em dias e horas úteis.

5.1. Tabela de classificação dos problemas segundo o nível de severidade.

O quadro a seguir detalha a classificação dos problemas em função do nível de severidade da ocorrência no equipamento.

Nível de Severidade		Descrição
1	Solução Parada	Solução parada, com interrupção total dos serviços corporativos;
2	Solução Afetada	Solução afetada, quando o funcionamento da solução está degradado;
3	Informação	Toda dúvida ou informação sobre o sistema.

5.2. Tabela de especificação dos tempos de solução dos problemas.

O quadro a seguir detalha os tempos (em horas) de solução dos problemas correspondentes a todos os equipamentos contratados os quais estarão localizados em conformidade com item 3 deste Anexo.

Nível de Severidade do Problema	Tempo de Solução em Horas
1	04
2	08
3	24

6. CONTRATAÇÃO DE MANUTENÇÕES E NÍVEIS DE SERVIÇO

- 6.1. O contratado poderá prestar, ao longo da vigência do contrato, serviços de consultoria, desenvolvimento e customização da solução implantada, a ser contratados por meio de ordens de serviço contadas em Prontos de Função.
- 6.2. O contratado poderá executar os serviços de consultoria em processos, revisão de arquitetura e perfis de acesso, implementação de novas integrações, implementação de novas funcionalidades das ferramentas, implementação de melhorias para ganho de desempenho, ou seja, atividades que caracterizem modificação no comportamento/estrutura da aplicação;
- 6.3. Após a formalização do pedido de manutenção, o contratado terá o prazo contido na tabela abaixo para entregar integralmente a versão com as alterações para testes.

6.3.1. Tabela de prazos de entrega de acordo com a métrica

Tamanho da OS (PF)	Prazo Máximo (em até)
PF ≤ 0,2	4 horas
0,2 < PF ≤ 0,5	1 dia
0,5 < PF ≤ 1	2 dias
1 < PF ≤ 2	3 dias
2 < PF ≤ 3	4 dias
3 < PF ≤ 5	6 dias
5 < PF ≤ 10	10 dias
10 < PF ≤ 15	12 dias
15 < PF ≤ 20	16 dias
20 < PF ≤ 25	20 dias
25 < PF ≤ 30	24 dias
30 < PF ≤ 35	28 dias
35 < PF ≤ 40	32 dias
40 < PF ≤ 45	36 dias
45 < PF ≤ 50	40 dias
50 < PF ≤ 75	59 dias
75 < PF < 100	76 dias

6.3.2. A partir de 100 pontos de função, deve-se utilizar a seguinte fórmula, arredondando para o inteiro superior:

$$\text{prazo} = \text{tamanho}^{0.32} \times 22 \times 0,8$$