

1. REQUISITOS DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E NÍVEIS DE SERVIÇO

- 1.1. O Contratado deverá prestar serviços de assistência técnica, 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.
- 1.2. O serviço de assistência técnica da Solução deverá ser prestado pelo período de 60 (sessenta) meses contados a partir da data de assinatura do contrato.
- 1.3. O serviço de assistência técnica da Solução deverá ser prestado *on-site*, ou seja, nos locais de implantação da Solução.
- 1.4. A cobertura da garantia da Solução e os serviços de assistência técnica deverão ser prestados sem nenhum tipo de ônus adicional para o Banco.
- 1.5. A assistência técnica aos componentes da Solução deverá contemplar as seguintes atividades:
 - Prevenir o surgimento de falhas técnicas nos produtos e solucionar as mesmas caso ocorram;
 - Determinar e solucionar incidentes abertos junto ao Contratado;
 - Fornecer, instalar, substituir e desinstalar quaisquer componentes de *hardware* ou *software* da Solução que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado, a critério do Banco;
 - Realizar a atualização (*upgrade*) dos *softwares* da Solução, a critério do Banco;
 - Realizar a atualização (*upgrade*) do micro código (*firmware*) dos componentes da Solução, a critério do Banco;
 - Atuar para prevenir e corrigir falhas na Solução de forma a assegurar o bom funcionamento da mesma, de acordo com os requisitos estabelecidos no Edital.
- 1.6. O Contratado deverá efetuar a substituição dos discos defeituosos de forma tempestiva a fim de prevenir a ocorrência de degradação do

desempenho da Solução por ocasião do funcionamento do algoritmo de tolerância a falhas em modo de contingência¹.

- 1.7. O Contratado deverá efetuar a substituição dos discos defeituosos que estejam impactando no desempenho da Solução por ocasião do funcionamento do algoritmo de tolerância a falhas em modo de contingência no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas. Esse prazo será contado a partir da ciência do fato pelo Contratado o que poderá ocorrer por ocasião da abertura de chamado por parte do Banco. O descumprimento desse prazo acarretará nas sanções previstas neste Edital.
- 1.8. Os discos que tiverem o seu ciclo de vida útil finalizado por conta do desgaste ocasionado pelo uso, deverão receber o mesmo tratamento dos discos defeituosos, ou seja, deverão ser substituídos observando-se os mesmos requisitos e sem ônus para o Banco.
- 1.9. 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.
- 1.10. Nos dias úteis e dentro do horário comercial (de 8h às 18h), deverá ser possível abrir chamados telefônicos notificando incidentes em língua portuguesa, via 0800 nacional, à central de atendimento técnico do Contratado ou do fabricante, nos termos do Edital.
Nos demais dias e horários os chamados deverão ser abertos via correio eletrônico ou página na Internet, observados os tempos de nível de serviço especificados neste Edital.
- 1.11. Níveis de Serviço
- 1.11.1. O quadro a seguir detalha os tempos (em horas) máximos para o atendimento e o restabelecimento da solução em função do nível de severidade da ocorrência.

Nível de Severidade	Tempo de Restabelecimento da Solução (horas)
1	4 (quatro)
2	8 (oito)

- 1.11.2. O tempo de restabelecimento da Solução será contado a partir da ciência do fato pelo Contratado o que poderá ocorrer por ocasião da abertura de chamado por parte do Banco. As horas serão contadas de

¹ O modo de contingência do algoritmo de tolerância a falhas ocorre quando há falha em pelo menos um disco e o algoritmo passa a funcionar de forma a contornar o problema causando perda de desempenho no acesso ao arranjo (*array*) de discos afetado.

forma corrida, ou seja, sem interrupção ou suspensão computando-se, inclusive, as horas de dias não úteis e as que estão fora do horário comercial.

1.12. O quadro a seguir detalha a classificação dos incidentes e problemas (falhas) em função do nível de severidade da ocorrência:

Nível de Severidade		Descrição
1	Produção parada	Solução de armazenamento totalmente indisponível, incluindo sítios primário e secundário, com interrupção total de serviços corporativos, sem possibilidade de acionamento da contingência.
2	Produção afetada	Problema de alto impacto em que a produção continua, mas de maneira significativamente prejudicada. Solução funcionando deficientemente. Apenas 1 (um) sítio funcionando a contento.

1.13. A fim de possibilitar a prestação dos serviços de assistência técnica dentro dos níveis de serviços contratados, o Contratado deverá assegurar a existência, na localidade de Fortaleza-CE, durante a vigência do contrato, de pelo menos um dos tipos de centro de atendimento abaixo:

- Centro de atendimento técnico do fabricante (caso seja o licitante) ou do próprio licitante (credenciado pelo fabricante);
- Empresa autorizada (credenciada pelo licitante e homologada pelo fabricante);
- Técnicos residentes (credenciados pelo licitante e homologados pelo fabricante).

1.14. Estabelecer as sanções para o descumprimento dos níveis de serviço