

SERVIÇOS DE SUPORTE OPERACIONAL

1. FINALIDADE

Este documento apresenta o detalhamento dos Serviços a serem prestados na modalidade de Suporte Operacional.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. Os Serviços de Suporte Operacional têm como principais características a necessidade de intervenções tempestivas e/ou pontuais, de caráter corretivo, preventivo ou de suporte técnico, com vistas a manter os sistemas em operação dentro de parâmetros estabelecidos no ANMS (Anexo V – Acordo de Nível Mínimo de Serviços), considerando o alinhamento com as necessidades de negócio e estratégias de TI. É um serviço de manutenção continuada de sistemas em produção cujo principal resultado é a manutenção da disponibilidade, estabilidade e desempenho do portfólio de sistemas do segmento de negócio deste contrato.
 - 2.1.1. Em caráter preliminar, a lista de sistemas da linha de negócio está contida no Anexo VI - Sistemas da linha de negócio.
 - 2.1.2. A lista definitiva será fornecida conforme item 4 do Anexo II - Modelo de Gestão de Serviços.
- 2.2. Enquadram-se como serviços de suporte operacional as atividades relacionadas a: manutenções corretivas, serviços técnicos especializados, alterações em objetos da aplicação, análise de Impacto, produção assistida, resolução de incidentes de sistemas, recuperação de informação ou serviços de garantia.
 - 2.2.1. As atividades são extensivas não somente aos artefatos criados e / ou mantidos pela CONTRATADA durante a vigência do contrato, mas a todos os artefatos dos sistemas pertinentes à Linha de Negócio entregues à CONTRATADA (item 4 do Anexo II - Modelo de Gestão de Serviços).
- 2.3. A CONTRATADA deverá entregar ao BNB, após assinatura do contrato, a lista de profissionais que deverão ser acionados, em caso de incidentes fora do horário comercial.
 - 2.3.1. Para cada profissional deve ser fornecido nome, RG e canais de comunicação com o referido profissional.
 - 2.3.2. A CONTRATADA deverá manter a lista atualizada durante a vigência do contrato.
 - 2.3.3. Esses profissionais poderão ser chamados a qualquer tempo ao BNB para resolução de incidentes nos sistemas em produção.
 - 2.3.4. O início e o término do atendimento deverá obedecer ao ANMS, item 5 do Anexo V – Acordo de Nível Mínimo de Serviços.
- 2.4. Caso uma alteração no sistema resulte na desatualização da documentação do sistema, esta documentação deverá ser atualizada.
- 2.5. As alterações em objetos da aplicação não poderão ultrapassar no mês a 30% do volume total da linha de negócio.
- 2.6. Os serviços de recuperação de informação não poderão ultrapassar no mês a 10% do volume total da linha de negócio.

SERVIÇOS DE SUPORTE OPERACIONAL

3. DETALHAMENTO DOS TIPOS DE SERVIÇOS

3.1. Manutenções corretivas

- 3.1.1. Descrição: Analisar e corrigir defeitos em sistemas em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo gestor da aplicação, seja em rotinas “batch” ou “on-line”.
- 3.1.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição do defeito, com exemplos de ocorrências quando necessário, para melhor compreensão da falha. Identificação de elementos da aplicação onde o defeito é observado, como telas, rotinas, jobs.
- 3.1.3. Possíveis artefatos gerados: Código fonte e / ou modelo de dados alterados pelas correções implementadas, relatório de prestação de serviços com evidências de correção do defeito, artefatos para implantação da nova versão do aplicativo atualizados, documentação do sistema atualizada.

3.2. Serviços técnicos especializados

- 3.2.1. Descrição: Serviços técnicos de caráter eventual, independente de tecnologia, que não impliquem em alteração da baseline da aplicação (sem alteração, inclusão ou exclusão de funcionalidades), além de englobar os requisitos não funcionais dos serviços. No decorrer da prestação do serviço pode ser necessária a realização de reuniões que esclareçam com detalhes o trabalho a ser realizado. Compreende a execução das atividades a seguir, não exclusivas:
 - 3.2.1.1. Criação ou alteração de rotinas de automatização de processos de sistemas que não altere as funcionalidades básicas da aplicação. Exemplificando, criação de uma rotina para melhoria de desempenho.
 - 3.2.1.2. Desenvolvimento / ajustes de simulações de ocorrências de produção, incluindo, se necessário, carga de dados, criação e alteração de programas auxiliares.
 - 3.2.1.3. Serviços de testes eventuais com execução de programas ou rotinas do sistema sob demanda, sem necessariamente ter havido manutenção no respectivo sistema.
 - 3.2.1.4. Elaboração de scripts SQL ou programa para mainframe para extração e/ou correção de informações das bases de dados dos sistemas da Linha de Negócio.
 - 3.2.1.5. Participação eventual de técnicos da CONTRATADA em reuniões com funcionários do BNB e/ou com usuários sobre demandas evolutivas ou de natureza legal; com técnicos do Ambiente de Infraestrutura do BNB para tratar de questões técnicas que afetem os sistemas da Linha de Negócio.
 - 3.2.1.6. Elaborar informações sobre as regras de funcionamento de um sistema, forma de implementação das funcionalidades, integrações ou quaisquer outros esclarecimentos solicitados.
 - 3.2.1.7. Auxiliar na implantação dos sistemas da linha de negocio nos Ambientes do BNB.
- 3.2.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição da necessidade, código fonte do sistema, documentação, modelo de dados, ou qualquer artefato disponível necessário para execução do serviço.
- 3.2.3. Possíveis artefatos gerados: Relatório de prestação de serviço com resumo descritivo dos serviços realizados, premissas, parecer técnico, documentações, dentre outros.

SERVIÇOS DE SUPORTE OPERACIONAL

3.3. Alterações em objetos da aplicação

- 3.3.1. Descrição: Serviços que envolvam alterações, inclusões ou exclusões em objetos das aplicações tais como layouts de telas, menus de navegação, listas, relatórios, arquivos, campos em arquivos ou tabelas, variáveis em programas, textos de mensagens exibidas pelos programas, nomenclatura de campos e variáveis, valores de parâmetros de processamento, dentre outros.
- 3.3.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição da necessidade e dos objetos do sistema envolvidos na mudança, código fonte do sistema, modelo de dados, ou qualquer artefato disponível necessário para execução do serviço.
- 3.3.3. Possíveis artefatos gerados: Relatório de prestação de serviço com resumo descritivo das implementações; artefatos para implantação da nova versão do aplicativo atualizados (quando necessário); documentação do sistema atualizada.

3.4. Análise de Impacto

- 3.4.1. Descrição: Avaliar uma solicitação de mudança em sistemas ou componentes de software com a finalidade de identificar os artefatos afetados pela mudança, avaliar o impacto da mudança nos artefatos e os riscos envolvidos. No decorrer do trabalho pode ser necessária a realização de reuniões com usuários e com os analistas dos sistemas afetados na mudança, para esclarecimentos sobre a demanda, bem como para informações adicionais sobre os sistemas envolvidos.
- 3.4.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição da necessidade, código fonte do sistema, documentação, modelo de dados, ou qualquer artefato disponível a ser avaliado durante a execução do serviço.
- 3.4.3. Possíveis artefatos gerados: Relatório de prestação de serviço com descrição dos artefatos utilizados na análise, premissas, descrição dos artefatos que serão afetados, parecer técnico sobre viabilidade da mudança ou nova implementação, contagem da estimativa dos Pontos de Função e documentar a mudança ou nova implementação.

3.5. Produção Assistida

- 3.5.1. Descrição: Acompanhar e / ou realizar a execução de um componente de software a fim de garantir sua correta execução. Conferir o resultado do processamento e atestar a conclusão do processamento por meio de consultas a banco de dados, logs ou outras informações que comprovem o sucesso da execução. O componente de software pode ser uma funcionalidade de sistema, um script de banco de dados, uma rotina batch ou um programa que tenha início e fim bem definidos.
- 3.5.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição da necessidade, Código a ser executado, banco de dados a ser consultado para conferência.
- 3.5.3. Possíveis artefatos gerados: Relatório de Prestação de Serviço com descrição dos artefatos utilizados e procedimentos adotados, resultados da execução.

SERVIÇOS DE SUPORTE OPERACIONAL

3.6. Resolução de incidentes de sistemas

- 3.6.1. Descrição: compreende a execução de serviços para os sistemas instalados e executando em ambiente de produção do BNB, objetivando mantê-los operacional, restaurando-lhes o pleno funcionamento em tempo hábil, quando das ocorrências de defeitos, interrupções, quedas de desempenho, ou qualquer outro motivo que impeça ou prejudique a utilização dos aplicativos pelos seus usuários, acrescentando, dentre outras:
- 3.6.1.1. Realizar análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas abrangendo os períodos diurno e noturno, cujo detalhamento do processo encontra-se no anexo IV – Processo de Tratamento de Incidentes.
 - 3.6.1.2. Executar ou orientar a execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar o incidente reportado, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados, no menor tempo possível.
 - 3.6.1.3. Orientar equipes de coordenação da Produção visando retomar a execução de rotinas batch dos sistemas, interrompidas por motivos outros.
- 3.6.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição do incidente.
- 3.6.3. Possíveis artefatos gerados: Dentre outros, relatório de prestação de serviço com descrição dos artefatos utilizados e procedimentos adotados, resultados da execução.

3.7. Serviços de garantia

- 3.7.1. Descrição: compreende serviços de manutenções corretivas e resolução de incidentes em sistemas desenvolvidos pela Contratada. Se o serviço referir-se a incidente, o ANMS de incidente deve ser atendido, caso contrário seguir o ANMS das demais OSs Operacionais.
- 3.7.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição do incidente ou do defeito, com exemplos de ocorrências quando necessário, para melhor compreensão da falha. Caso possível, identificação de elementos da aplicação onde o defeito é observado, como telas, rotinas, jobs.
- 3.7.3. Possíveis artefatos gerados: Código fonte e / ou modelo de dados alterados pelas correções, artefatos para implantação da nova versão do aplicativo atualizados, documentação do sistema atualizada, relatório de prestação de serviço com descrição dos artefatos utilizados e procedimentos adotados, resultados da execução.

3.8. Recuperação de informação

- 3.8.1. Descrição: compreende serviços para obtenção de informações de um ou mais sistemas. No decorrer da prestação do serviço pode ser necessária a realização de reuniões para esclarecer detalhes sobre as entregas, obter informações adicionais sobre os sistemas envolvidos ou tratar de questões técnicas dos processos de extração de dados (Jobs). Este serviço compreende a execução das atividades a seguir, não exclusivas:
- 3.8.1.1. Criação ou alteração de rotinas na plataforma utilizada pelo banco de forma a extrair as informações solicitadas.
 - 3.8.1.2. Elaboração de scripts SQL ou programas na plataforma envolvida para extração de informações das bases de dados dos sistemas da linha de negócio.
 - 3.8.1.3. Elaborar ou evoluir a documentação sobre as regras de recuperação, plano de dependência de processos, plano de implantação e quaisquer outros artefatos exigidos no processo de recuperação de informação do RUP-BNB.

Anexo III

SERVIÇOS DE SUPORTE OPERACIONAL

- 3.8.1.4. Participação eventual de técnicos da CONTRATADA em reuniões.
- 3.8.1.5. Auxiliar na implantação das rotinas de recuperação de informação da linha de negocio nos Ambientes do BNB.
- 3.8.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição da necessidade. Código fonte do sistema. Documentação de arquitetura. Modelo de dados, ou qualquer artefato disponível que possa subsidiar a análise.
- 3.8.3. Possíveis artefatos gerados: Código fonte e / ou modelo de dados, relatório de Prestação de Serviço descrevendo os procedimentos realizados, componentes de software gerados durante a prestação de serviço, regra de recuperação das informações, dados no formato solicitado e atualização da documentação.