

ANEXO XI

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

Este documento descreve como deverão ser prestados os Serviços de Suporte Técnico e Atualização da Solução, compreendendo Suporte Técnico Local, Suporte Técnico Remoto, Disponibilização de versões e Atualização de Versão Corretivas da Solução de gestão integrada e modelagem de riscos de crédito, mercado e liquidez, doravante chamada SOLUÇÃO, pelo CONTRATADO ao Banco do Nordeste do Brasil, doravante denominado BANCO, durante a vigência do contrato.

1. O CONTRATADO prestará os serviços de SUPORTE TÉCNICO E DE ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses a contar da emissão do Termo de Aceitação Definitiva da implantação dos processos em ambiente de produção.
2. Os Serviços de Suporte Técnico e Atualização da SOLUÇÃO compreenderão:
 - 2.1. Suporte Técnico Local
 - 2.1.1. Análise e resolução de incidentes;
 - 2.1.2. Diagnóstico e resolução de problemas;
 - 2.1.3. *Tunning* e otimização da SOLUÇÃO;
 - 2.1.4. Avaliação de capacidade e dimensionamento da SOLUÇÃO;
 - 2.1.5. Abertura e acompanhamento de chamados;
 - 2.1.6. Monitoramento da SOLUÇÃO;
 - 2.1.7. Disponibilização dos ativos na SOLUÇÃO.
 - 2.1.8. Aplicação de pacotes de atualização de versões de natureza corretiva nos ambientes de execução da SOLUÇÃO;
 - 2.2. Atualização da SOLUÇÃO
 - 2.2.1. Disponibilização de novas versões da SOLUÇÃO
 - 2.2.2. Implantação das versões corretivas da SOLUÇÃO
 - 2.3. Suporte Técnico Remoto
 - 2.3.1. Recepção e Resolução de Chamados de Suporte
3. O CONTRATADO tomará todas as providências cabíveis, observando as condições de prestação de serviços de manutenção e suporte técnico, visando sanar problemas de operacionalização decorrentes de erros detectados nos componentes de *software* da SOLUÇÃO. Quando ocorrer um problema que seja causado por defeito ou mau funcionamento em quaisquer dos componentes de *software* da SOLUÇÃO, todos os custos para a solução do problema serão de responsabilidade do CONTRATADO.
4. Sobre SUPORTE TÉCNICO LOCAL
 - 4.1. O CONTRATADO deverá prover um serviço de suporte técnico local no período de 8 às 18 horas, em dias úteis, perfazendo um total de 50 horas semanais.
 - 4.2. Os serviços de suporte técnico local compreendem a manutenção de equipe técnica nas dependências do BANCO, no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV), localizado em Fortaleza – CE, para realização de atividades de suporte ao ambiente de produção.

- 4.3. Caso necessário, o serviço de suporte local poderá ser realizado em horário distinto do especificado anteriormente, desde que em comum acordo entre BANCO e CONTRATADO.
 - 4.4. As solicitações de chamados de manutenção e suporte técnico serão encaminhadas pelos usuários para a Central de Orientação ao Cliente Interno do BANCO, unidade organizacional responsável pelo atendimento aos usuários internos do BANCO, que analisará as solicitações e procederá, se for o caso, à abertura dos chamados ao CONTRATADO, registrando também, em sistema informatizado próprio, os dados referentes aos chamados abertos.
5. Sobre SUPORTE TÉCNICO REMOTO
- 5.1. O serviço de suporte técnico remoto deverá ser provido 10 horas por dia, 5 dias úteis por semana e deverá fornecer um canal de comunicação direto com os responsáveis pela SOLUÇÃO dos problemas, em caso de indisponibilidade de qualquer um dos produtos oferecidos pelo CONTRATADO.
 - 5.2. O número de chamados para os serviços de atendimento remoto do CONTRATADO deverá ser ilimitado, sem restrições de horas de atendimento.
 - 5.3. Para realizar o serviço de suporte técnico remoto, O CONTRATADO deverá disponibilizar, sem custo adicional para o BANCO, no mínimo, os seguintes canais de atendimento: site na Internet, telefone, e-mail e fax, sendo todas as notificações de incidentes em língua portuguesa.
 - 5.4. O CONTRATADO se obriga a manter, em ambiente computacional próprio, sistema informatizado para registro dos chamados de manutenção e suporte técnico, permitindo a abertura e o acompanhamento dos chamados pelo BANCO, via Internet.
 - 5.4.1. Os registros deverão conter, pelo menos, as informações de número (protocolo), data e hora do chamado, descrição do problema, situação do chamado, histórico de atendimento e ocorrências relacionadas, devendo ser submetido ao BANCO antecipadamente os critérios e padrões de nomenclatura para aprovação.
 - 5.4.2. No caso de indisponibilidade temporária do sistema na Internet, quaisquer um dos outros canais poderá ser utilizado para registrar a abertura do chamado, devendo o CONTRATADO, tão logo possível, providenciar a atualização das informações em seu sistema, tornando-as disponíveis para acompanhamento pelo site na Internet.
 - 5.5. As solicitações de chamados de manutenção e suporte técnico serão encaminhadas pelos usuários para a Central de Orientação ao Cliente Interno do BANCO, unidade organizacional responsável pelo atendimento aos usuários internos do BANCO, que analisará as solicitações e procederá, se for o caso, à abertura dos chamados ao CONTRATADO, registrando também, em sistema informatizado próprio, os dados referentes aos chamados abertos.
 - 5.6. O CONTRATADO deverá fornecer uma ferramenta que possa ser acessada pela equipe do BANCO via Internet, contendo as informações relativas aos chamados efetuados e atendidos, pendentes ou não de resolução, incluindo, no mínimo, acesso a todos os relatórios técnicos gerados. Esta ferramenta deverá possibilitar a realização de consultas pelo BANCO, a qualquer momento, do status, do histórico e do andamento do atendimento às solicitações.
6. Sobre a ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 6.1. O CONTRATADO suprirá o BANCO com a versão mais recente dos componentes da SOLUÇÃO, compatíveis com o sistema operacional para o qual foi licenciado, atendendo a todos os requisitos definidos neste RFP e seus anexos e executando todas as funções descritas na documentação técnica que acompanha a SOLUÇÃO.
- 6.2. O CONTRATADO suprirá o BANCO com toda a orientação técnica necessária à instalação e operacionalização de novas versões de componentes de *software* da SOLUÇÃO.
- 6.3. O CONTRATADO fornecerá ao BANCO manuais e boletins técnicos atualizados, em língua portuguesa ou língua inglesa, que assegurem a continuidade de utilização da SOLUÇÃO.
- 6.4. As versões mais recentes, os manuais e boletins podem ser supridos através de envio de mídias ou disponibilização de arquivos para *download* no site do CONTRATADO.
7. Ocorrendo problema na operação da SOLUÇÃO, em decorrência de mau funcionamento, o nível de severidade de um chamado ao serviço de suporte técnico determinará o prazo máximo que o CONTRATADO terá para apresentar uma solução para o problema a contar do chamado, conforme descrito abaixo:

Nível de Severidade	Impacto no Negócio	Prazo máximo para iniciar o atendimento	Prazo máximo para solução de contorno	Prazo máximo para solução da causa do problema
Crítico	Os usuários não conseguem acessar ou utilizar integralmente a SOLUÇÃO, por falha em sua(s) funcionalidade(s), com impacto nos negócios do BANCO o que torna a operação da SOLUÇÃO indisponível, com consequente interrupção dos processos onde um processo crítico é paralisado totalmente em sua operação (os processos críticos serão definidos pelo BANCO durante a Fase de Planejamento do projeto).	2 (duas) horas corridas	4 (quatro) horas corridas	6 (seis) horas corridas
Alto	Os usuários não conseguem acessar ou utilizar a SOLUÇÃO no todo ou em parte, por falha em sua(s) funcionalidade(s). O problema causa uma grave perda do potencial operacional da SOLUÇÃO.	4 (quatro) horas corridas	8(oito) horas corridas	12 (doze) horas corridas
Médio	Há falha(s) em funcionalidade(s) da SOLUÇÃO, porém ainda não afeta(m) os usuários finais e não traz(em) impactos aos negócios do BANCO.	6 (seis) horas corridas	16 (dezesesseis) horas corridas	24 (vinte e quatro) horas corridas

Nível de Severidade	Impacto no Negócio	Prazo máximo para iniciar o atendimento	Prazo máximo para solução de contorno	Prazo máximo para solução da causa do problema
Baixo	O chamado não se refere à perda de funcionalidades da SOLUÇÃO, não impactando, portanto, sua operação. Os chamados podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos ao funcionamento ou funcionalidade da SOLUÇÃO ou orientação técnica.	8 (oito) horas corridas	24 (vinte e quatro) horas corridas	48 (quarenta e oito) horas corridas

- 7.1.A solução somente será considerada restabelecida quando estiverem integralmente operacionais todas as funcionalidades implantadas em decorrência do evento que ocasionou o chamado técnico.
- 7.2.Ficará a critério do BANCO o aceite das soluções implantadas.
- 7.3.O não cumprimento dos prazos estipulados acima implica nas penalidades especificadas no contrato.
8. Objetivando comprovar os níveis de serviço prestados, o CONTRATADO deverá fornecer relatórios mensais e anuais contendo a quantidade de chamados atendidos, por grau de severidade, a quantidade de chamados resolvidos dentro do prazo, a quantidade de chamados resolvidos fora do prazo e a quantidade de chamados não resolvidos.
9. As soluções adotadas pela Equipe de Suporte Técnico deverão ser documentadas, com o objetivo de gerar bases de conhecimento que agilizem a resolução de chamados similares no futuro. Estas informações deverão ser armazenadas em base de dados de conhecimento (*Knowledge Base*), acessível via Internet pelo BANCO.
- 9.1. A base de dados de conhecimento deverá ser de propriedade do BANCO, sendo vedada qualquer divulgação ou comercialização por parte do CONTRATADO.
10. Ao término da vigência do Contrato, o CONTRATADO deverá entregar ao BANCO esta base de dados completa, devidamente atualizada, em formato a ser definido entre as partes.