

ANEXO 12 – SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DIRETRIZES

1. O presente Anexo tem como finalidade descrever as diretrizes a serem observadas para a execução dos serviços de suporte técnico da Plataforma de Atendimento e Negócios Omnichannel.
2. O anexo está organizado da seguinte forma:
 - 2.1 Características Gerais;
 - 2.2 Lista dos Serviços;
 - 2.3 Acompanhamento dos Serviços;
 - 2.4 Realização dos Serviços.

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO CARACTERÍSTICAS GERAIS

3. A contratada deverá prover às suas expensas os recursos humanos, de hardware e software necessários e suficientes para prestar os serviços de suporte técnico à plataforma previstos no Edital e seus anexos.
 - 3.1 A contratada deverá prover toda a infraestrutura necessária ao funcionamento do Centro de Suporte Técnico para a prestação dos serviços.
4. Para manter a disponibilidade, desempenho, segurança e continuidade dos serviços da plataforma, a contratada deverá prestar os serviços de suporte técnico de forma proativa e corretiva.
 - 4.1 A contratada deverá reportar ao Banco a detecção de problemas que possam afetar negativamente os serviços plataforma;
 - 4.2 Detectado um problema, a contratada deverá agir imediatamente para restabelecer a disponibilidade, desempenho, segurança e continuidade dos serviços da plataforma;
 - 4.2.1 Caso os serviços possam aumentar os custos contratuais, a contratada deverá propor antecipadamente a execução dos serviços ao Banco para aprovação.

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO LISTA DOS SERVIÇOS

5. São os seguintes os serviços de suporte técnico a serem fornecidos:
 - 5.1 Serviços de Manutenção da Conformidade com os Requisitos;
 - 5.2 Serviços de Acesso à Internet;
 - 5.3 Serviços de Redundância;
 - 5.4 Serviços de Back-up e Documentação;

- 5.5 Serviços de Gerenciamento;
- 5.6 Serviços de licenciamento da plataforma;
- 5.7 Serviços de Treinamento;
- 5.8 Serviços de Help-Desk;
- 5.9 Serviços de Disponibilização de Técnicos Residentes nas Dependências do Banco;
- 5.10 Serviços de Disponibilização da Plataforma;
- 5.11 Serviços de Desempenho da Plataforma;
- 5.12 Serviços de Adaptação Contínua da Plataforma;
- 5.13 Serviços eventuais de infraestrutura, não previstos explicitamente no Edital e seus anexos, que forem solicitados por conveniência do Banco;
- 5.14 Serviços eventuais de Desenvolvimento e Integração, não previstos explicitamente no Edital e seus anexos, que forem solicitados por conveniência do Banco;
- 5.15 Serviços de Desativação da Plataforma.

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

- 6. Os serviços de suporte técnico serão solicitados e acompanhados pelo Banco mediante registros da contratada na ferramenta de gestão denominada CA Unicenter Service Desk.
 - 6.1 Caberá unicamente ao Banco abrir solicitações de serviços na ferramenta;
 - 6.2 A contratada deverá registrar na ferramenta o início da execução dos serviços, fatos relevantes sobre a execução dos serviços, e conclusão dos serviços solicitados;
 - 6.3 O Banco poderá contestar a conclusão dos serviços solicitados;
 - 6.3.1 Caso o Banco não conteste a conclusão do serviço no prazo previsto, o serviço será dado por concluído;
 - 6.3.2 Caso o Banco conteste a conclusão do serviço, o prazo da execução continuará em aberto, sem prejuízo da aplicação de penalidades parciais pela não conclusão do serviço;
 - 6.3.3 A aplicação de penalidades levará em conta as penalidades anteriores já aplicadas referentes a um mesmo serviço.
 - 6.4 O Banco facultará o acesso local dos técnicos da contratada a essa Ferramenta;
 - 6.4.1 Não será permitido o acesso remoto à ferramenta.
 - 6.5 Caso o CA Unicenter Service Desk venha a ser substituído, os registros serão feitos usando outra ferramenta ou sistemática que permita ao Banco acompanhar os serviços e permita aos técnicos fazer os registros.

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

7. Os serviços de suporte técnico poderão ser realizados de forma local, no Centro de Suporte Técnico, bem como remotamente.
 - 7.1 Caso o serviço não possa ser feito pelos técnicos residentes, a contratada deverá encaminhar, de imediato, o problema ou serviço para o seu suporte técnico remoto;
 - 7.2 O acesso remoto dos técnicos da contratada à plataforma deverá ser previamente autorizado pela área de segurança do Banco.

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO CÁLCULO DAS PENALIDADES

8. Para o cálculo das penalidades serão considerados os seguintes valores:
 - 8.1 Valor Total do Contrato = Valor Total Atualizado Vigente do Contrato
 - 8.2 Valor Anual do Contrato = Valor Total do Contrato / Quantidade Atualizada de Anos de Vigência do Contrato
 - 8.3 Valor Mensal do Contrato = Valor Anual do Contrato / 12
 - 8.5 Valor Dia-Útil do Contrato = Valor Mensal do Contrato / 25
9. Dias úteis são os dias de funcionamento do Centro de Suporte Técnico.

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO LIMITE DAS PENALIDADES

10. As penalidades referentes ao conjunto dos serviços de suporte técnico estarão limitadas, por aplicação mensal, ao valor de 05 (cinco) Dias-Úteis do Contrato.