

ANEXO 16 – SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO SERVIÇOS DE BACKUP E DOCUMENTAÇÃO

1. O presente Anexo tem como finalidade descrever as diretrizes a serem observadas para a execução dos serviços de backup e documentação da Plataforma de Atendimento e Negócios Digitais Omnichannel.
2. Os serviços de backup e documentação serão iniciados a partir da emissão pelo Banco do termo de aceitação definitiva da Fase 1 de implantação.
3. O anexo está organizado da seguinte forma:
 - 3.1 Descrição dos Serviços
 - 3.1.1 Serviços de Backup;
 - 3.1.2 Serviços de Documentação;
 - 3.2 Nível dos Serviços;
 - 3.2.1 Serviços de Backup;
 - 3.2.2 Serviços de Documentação;
 - 3.3 Aplicação das Penalidades por Descumprimento do Nível dos Serviços;
 - 3.4 Critérios para os Cálculos das Penalidades;
 - 3.5 Cálculo das Penalidades.

SERVIÇOS DE BACKUP E DOCUMENTAÇÃO DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS SERVIÇOS DE BACKUP

4. A contratada realizará backup diário de todas as aplicações, bancos de dados, bases de dados, configurações e registros dos atendimentos no seu próprio “storage”, independentemente de qualquer mudança ocorrida na plataforma, sem ocasionar interrupção dos serviços.
 - 4.1 Os backups incluirão os registros eletrônicos de todos os atendimentos os quais serão mantidos pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos;
 - 4.2 Não será admitido backup em mídias removíveis.
5. Adicionalmente, a contratada utilizará o software de gestão de backup do Banco do Nordeste para fazer backup diário de toda a plataforma no “storage” do Banco, incluindo todas as aplicações, bancos de dados, bases de dados, configurações e registros dos atendimentos. Para isso deverá:
 - 5.1 Utilizar os sistemas operacionais Microsoft Windows ou Linux x86/x86_64;
 - 5.2 Ser compatível com o sistema de arquivos IBM Spectrum Protect Backup – Archive 7.1/8.1 (a.k.a. Tivoli Storage Manager – TSM BA Client 7.1/8.1).
6. As compatibilidades técnicas deverão ser verificadas previamente pelas proponentes nos endereços:
 - 6.1 Microsoft Windows Client Requirements:
<http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21197133>

6.2 Linux x86/x86_64 Client Requirements:

<https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21052223>

7. A contratada viabilizará e manterá acesso permanente, do Banco, aos backups gravados no "storage" do Banco, acesso a ser feito pelo Banco usando os equipamentos, padrões, metodologias, e ferramentas indicados pelo Banco, sem custos adicionais para o Banco.
8. Os serviços de backup incluem a garantia da integridade e do desempenho das aplicações, bancos de dados, bases de dados, configurações e registros dos atendimentos. Para isso a contratada deverá executar, ao menos na frequência semanal, ou em menor frequência, rotinas de expurgo e higienização desses componentes.
9. Os serviços de backup incluem manter configuradas e em prontidão 20 (vinte) estações de trabalho localizadas no CAPGV para funcionarem como estações de contingência no caso de haver indisponibilidade das estações utilizadas usualmente.

SERVIÇOS DE BACKUP E DOCUMENTAÇÃO

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO

10. A contratada produzirá e manterá atualizada uma documentação detalhada referente aos componentes de hardware e de software da plataforma com respectivos manuais, e ainda a documentação relativa aos demais serviços prestados no âmbito do edital, a exemplo de serviços de backups, instalações, configurações, customizações, desenvolvimentos e integrações.

SERVIÇOS DE BACKUP E DOCUMENTAÇÃO

NÍVEL DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS DE BACKUP

11. Backup diário de todas as aplicações, bancos de dados, bases de dados, configurações e registros dos atendimentos no "storage" da contratada, sem interrupção dos serviços da plataforma.
 - 11.1 O nível desse serviço é a disponibilidade do último back-up na posição de, no máximo, 01 (hum) dia corrido de atraso em relação ao dia atual.
12. Backup diário de todas as aplicações, bancos de dados, bases de dados, configurações e registros dos atendimentos no "storage" do Banco, backup produzido utilizando um dos sistemas operacionais indicados e os sistemas de arquivos indicados:
 - 12.1 O nível desse serviço é a disponibilidade do último back-up na posição de, no máximo, 01 (hum) dia corrido de atraso em relação ao dia atual.
13. Disponibilidade do acesso, pelo Banco, aos backups gravados no "storage" do Banco, usando os equipamentos, padrões, metodologias e ferramentas indicados pelo Banco, sem custos adicionais para o Banco.

- 13.1 O nível desse serviço é a disponibilidade do acesso na posição de, no máximo, 01 (um) dia corrido de atraso em relação ao dia atual.
- 14. Garantia da integridade e do desempenho das aplicações, bancos de dados, bases de dados, configurações e registros dos atendimentos mediante a execução na frequência semanal, ou em menor frequência, de rotinas de expurgo e higienização desses componentes.
 - 14.1 O nível desse serviço é a disponibilidade dos componentes expurgados e higienizados na posição de, no máximo, 07 (sete) dias corridos de atraso em relação ao dia atual.
- 15. Disponibilidade de 20 (vinte) estações de trabalho localizadas no CAPGV para funcionarem como estações de contingência no caso de haver indisponibilidade das estações utilizadas usualmente.
 - 15.1 O nível desse serviço é a disponibilidade de utilização das estações na posição de, no máximo, 01 (um) dia corrido de atraso em relação ao dia atual.

SERVIÇOS DE BACKUP E DOCUMENTAÇÃO

NÍVEL DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO

- 16. Disponibilidade e acesso a documentação atualizada e detalhada referente aos componentes de hardware e de software da plataforma com respectivos manuais, e ainda a documentação relativa aos demais serviços prestados no âmbito do edital, a exemplo de serviços de backups, instalações, configurações, customizações, desenvolvimentos e integrações.
 - 16.1 O nível desse serviço é a disponibilidade da documentação na posição de, no máximo, 07 (sete) dias corridos de atraso em relação ao dia atual.

SERVIÇOS DE BACKUP E DOCUMENTAÇÃO

APLICAÇÃO DE PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DOS SERVIÇOS

- 17. Constatado o descumprimento dos níveis dos serviços, o Banco notificará a contratada para, no prazo de 48 horas úteis:
 - 17.1 Apresentar diagnóstico das causas de descumprimento dos níveis dos serviços;
 - 17.2 Apresentar medidas adotadas e a adotar para corrigir as causas do descumprimento.
- 18. Caso o Banco tenha dado causa ao descumprimento dos níveis dos serviços, a contratada deverá:
 - 18.1 Comprovar a participação do Banco no descumprimento;
 - 18.2 Solicitar ao Banco a adoção de medidas para interromper a causa e/ou evitar novos descumprimentos;
 - 18.3 Propor ao Banco dispensa de penalidades.

19. Não serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em fatos causados por terceiros vinculados à contratada.
20. Serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em caso fortuito e força maior, desde que devidamente comprovados.
21. O Banco se manifestará sobre as solicitações da contratada em até 30 (trinta) dias úteis.
 - 21.1 Dias úteis e horas úteis são, respectivamente, os dias e horas de funcionamento do Centro de Suporte Técnico.
22. A solicitação de dispensa de penalidades não interromperá a contagem do tempo de descumprimento nem a aplicação das penalidades.

SERVIÇOS DE BACKUP E DOCUMENTAÇÃO CRITÉRIOS PARA OS CÁLCULOS DAS PENALIDADES

23. A natureza da penalidade a ser aplicada à contratada em caso de descumprimento dos níveis dos serviços será: glosa no faturamento.
24. Para o cálculo das penalidades será utilizado o multiplicador denominado Fator de Penalização.
 - 24.1 Os serviços de backup e documentação terão um Fator de Penalização = 01 (hum).
25. Para o cálculo das penalidades serão considerados os seguintes valores:
 - 25.1 Valor Total do Contrato = Valor Total Atualizado Vigente do Contrato
 - 25.2 Valor Anual do Contrato = Valor Total do Contrato / Quantidade Atualizada de Anos de Vigência do Contrato
 - 25.3 Valor Mensal do Contrato = Valor Anual do Contrato / 12
 - 25.4 Valor Dia-Corrido do Contrato = Valor Mensal do Contrato / 30

SERVIÇOS DE BACKUP E DOCUMENTAÇÃO CÁLCULOS DAS PENALIDADES

26. Momento inicial para a contagem do tempo de descumprimento do nível do serviço: dia do Registro, pelo Banco, do descumprimento do nível do serviço, no CA Unicenter Service Desk.
27. Momento final para a contagem do tempo de descumprimento do nível do serviço: dia do Registro, pela Contratada, do retorno do cumprimento do nível do serviço, no CA Unicenter Service Desk.
28. O Banco poderá contestar o registro do retorno do cumprimento do nível do serviço.

- 28.1 A contestação poderá ser feita pelo Banco até a data final do período de faturamento da ordem de serviços.
29. Após o fechamento do período de faturamento, o Banco fará a apuração da quantidade de dias corridos referentes aos descumprimentos dos níveis dos serviços ocorridos no período.
- 29.1 Será aplicada uma penalidade de 01 (hum) Dia-Corrido do Contrato por cada dia corrido de cada descumprimento dos níveis dos serviços, multiplicada pelo fator de penalização;
- 29.2 A fração de 01 (hum) dia corrido de descumprimento do nível do serviço será considerada como dia corrido completo;
- 29.3 Para descumprimentos dos níveis dos serviços em aberto na data de fechamento do período de faturamento, esta data de fechamento será a data final a ser considerada para efeito de cálculo da penalidade correspondente.
30. Os valores das penalidades referentes a cada descumprimento de nível de serviço serão somados e deduzidos do faturamento.
31. O valor da penalidade, em moeda corrente, a ser aplicada será dado pela seguinte fórmula:
- 31.1 Valor da penalidade = Somatório dos valores referentes a cada descumprimento de nível de serviço verificado no período de faturamento
32. A aplicação das penalidades referentes a um descumprimento de nível de serviço não terá relação com a aplicação de outras penalidades.
33. As penalidades referentes aos serviços de backup e documentação estarão limitadas, por aplicação mensal, ao valor de 05 (cinco) Dias-Corridos do Contrato.