

ANEXO 17 – SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO

1. O presente Anexo tem como finalidade descrever as diretrizes a serem observadas para a execução dos serviços de gerenciamento.
2. Os serviços de gerenciamento serão iniciados a partir da emissão pelo Banco do termo de aceitação definitiva da Fase 1 de implantação, e a partir da aprovação do Plano Geral de Gerenciamento.
3. O anexo está organizado da seguinte forma:
 - 3.1 Plano Geral de Gerenciamento;
 - 3.2 Reuniões de Gerenciamento;
 - 3.3 Gerenciamento da Plataforma;
 - 3.4 Gestão de Incidentes;
 - 3.5 Nível dos Serviços;
 - 3.6 Aplicação das Penalidades por Descumprimento do Nível dos Serviços;
 - 3.7 Critérios para os Cálculos das Penalidades;
 - 3.8 Cálculo das Penalidades.

SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO PLANO GERAL DE GERENCIAMENTO

4. Previamente ao início dos serviços de gerenciamento a contratada deverá apresentar o Plano Geral de Gerenciamento para análise e aprovação do Banco.
 - 4.1 O Plano será mantido atualizado pela contratada;
 - 4.2 A cada ano, a contar da data de assinatura do contrato, o Plano atualizado será novamente apresentado para análise e aprovação pelo Banco;
 - 4.3 Caso a contratada não apresente o Plano atualizado, o faturamento correspondente aos serviços de gerenciamento será suspenso.
5. O Plano Geral de Gerenciamento será composto por 03 (três) planos auxiliares:
 - 5.1 Plano de Gerenciamento das Comunicações;
 - 5.2 Plano de Gerenciamento dos Riscos;
 - 5.3 Plano de Gerenciamento da Qualidade.
6. O Plano de Gerenciamento das Comunicações contemplará:
 - 6.1 Matriz de comunicação especificando: evento determinante da ação de comunicar; mensagem a ser comunicada; pessoa / entidade responsável pela ação de comunicar; pessoas / entidades a serem comunicadas; linguagens; formatos; canais; frequências; repetições e formas de confirmação do recebimento da mensagem.
7. O Plano de Gerenciamento dos Riscos contemplará:

- 7.1 Matriz de riscos especificando: risco identificado, probabilidade de ocorrência; impacto; fatores com potencial para maximizar e/ou minimizar o risco; plano de monitoramento; ações para minimizar o risco e/ou para evitar a potencialização do risco; ações de resposta a incidentes.
- 8. O Plano de gerenciamento da Qualidade contemplará:
 - 8.1 Matriz de qualidade especificando: Identificação da Política ou padrão a ser observado (ex.: Política de Relacionamento com Clientes; Política de Proteção de Dados, Política de Segurança); processo de controle de qualidade a ser observado; métricas de qualidade a serem alcançadas; ações a serem adotadas caso as métricas não sejam atingidas.

SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO REUNIÕES DE GERENCIAMENTO

- 9. Uma vez iniciados os serviços de gerenciamento, haverá reuniões mensais para avaliação do Plano Geral de Gerenciamento e dos demais serviços de suporte técnico.
 - 9.1 As reuniões poderão ser convocadas a qualquer momento pelo Banco, desde que este identifique a necessidade;
 - 9.2 O Gerente do Projeto da contratada deverá fornecer, em até 02 (dois) dias úteis após a ocorrência da reunião, a respectiva ata para validação do Banco, incluindo os compromissos e demais encaminhamentos.
 - 9.3 O Banco poderá fornecer modelo de ata para que a ata da reunião seja produzida de acordo com os padrões do Banco;
 - 9.4 Serão produzidas atas distintas para as reuniões de gerenciamento (mensais e eventuais) e para as reuniões de prestação de contas das fases de implantação (semanais e eventuais).

SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO GERENCIAMENTO DA PLATAFORMA

- 10. A contratada deverá prover às suas expensas os recursos humanos, de hardware e software necessários e suficientes para prestar os serviços de gerenciamento da plataforma.
 - 10.1 A contratada deverá prover a infraestrutura necessária ao funcionamento do Centro de Suporte Técnico para a prestação dos serviços.
- 11. Para manter a disponibilidade, desempenho, segurança e continuidade dos serviços da plataforma, a contratada deverá prestar os serviços de gerenciamento de forma proativa e corretiva.
 - 11.1 A contratada deverá reportar ao Banco a detecção de problemas que possam afetar negativamente os serviços da plataforma;
 - 11.2 Detectado um problema, a contratada deverá agir imediatamente para restabelecer a disponibilidade, desempenho, segurança e continuidade dos serviços da plataforma;

- 11.2.1 Caso os serviços possam aumentar os custos contratuais, a contratada deverá propor antecipadamente a execução dos serviços ao Banco para aprovação.
12. Os serviços de gerenciamento da plataforma deverão ser realizados mediante o uso de ferramentas que possibilitem a geração de alertas, gestão de falhas, gestão de performance e gestão de configurações.
13. A contratada apresentará e franqueará ao Banco acesso livre às ferramentas que utilizar para a gestão da plataforma.
14. A contratada deverá realizar monitoramentos, diagnósticos e intervenções continuamente a fim de manter todos os componentes de hardware e software da plataforma em perfeito funcionamento.
- 14.1 Em casos de falhas, a contratada deverá substituir os componentes defeituosos por outros novos, de igual ou superior qualidade, utilizando as suas versões mais atualizadas.
- 14.2 Caso haja necessidade de acrescentar ou substituir componentes por outros, de diferentes características, a contratada deverá solicitar a aprovação prévia do Banco para as alterações.
- 14.2.1 Nos casos de acréscimo ou substituição de equipamentos, a contratada deverá atestar as perfeitas condições oferecidas pelo Banco para a instalação dos novos equipamentos.
15. Os serviços de gerenciamento incluirão:
- 15.1 Sugerir adequações em produtos, serviços e processos da Plataforma, implementando-as quando aprovadas pelo Banco;
- 15.2 Mensalmente, ou a qualquer momento que o Banco solicitar, apresentar relatório de desempenho da Plataforma, utilizando o formato de apresentação de resultados especificado pelo Banco.
16. O gerenciamento da plataforma obedecerá às melhores práticas de gerenciamento de serviços, devendo ser adotado como padrão o ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO GESTÃO DE INCIDENTES

17. Os fatos ou situações que afetem ou possam vir a afetar disponibilidade, desempenho, segurança e continuidade dos serviços da plataforma serão considerados como “incidentes”.
18. O Banco solicitará à contratada realizar ações para a solução de incidentes. A contratada deverá:
- 18.1 Receber os incidentes;

- 18.2 Classificar os incidentes e prestar o suporte inicial;
 - 18.3 Investigar e diagnosticar os incidentes;
 - 18.4 Restabelecer a disponibilidade e desempenho da plataforma;
 - 18.5 Fechar os incidentes;
 - 18.6 Acompanhar todo o ciclo de vida dos incidentes e manter os usuários informados.
19. A contratada deverá registrar no CA Unicenter Service Desk no que se refere aos incidentes:
- 19.1 Data e hora de início;
 - 19.2 Data e hora de fim;
 - 19.3 Tempo total do incidente;
 - 19.4 Causas do incidente;
 - 19.5 Medidas adotadas para resolver o incidente;
 - 19.6 Medidas adotadas para evitar a reincidência.

SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO NÍVEL DOS SERVIÇOS

20. O nível dos serviços para os serviços de gerenciamento é a execução permanente e integral dos serviços.
- 20.1 Para os serviços de gerenciamento, o termo “descumprimento contratual” significa o descumprimento de qualquer das obrigações especificadas para os serviços de gerenciamento da plataforma e para os serviços de gestão de incidentes.

SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO APLICAÇÃO DE PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DO NÍVEL DOS SERVIÇOS

21. Constatado o descumprimento contratual, o Banco notificará a contratada para, no prazo de 48 horas úteis:
- 21.1 Apresentar diagnóstico das causas de descumprimento;
 - 21.2 Apresentar medidas adotadas e a adotar para corrigir as causas do descumprimento.
22. Caso o Banco tenha dado causa ao descumprimento contratual, a contratada deverá:
- 22.1 Comprovar a participação do Banco no descumprimento;
 - 22.2 Solicitar ao Banco a adoção de medidas para interromper a causa e/ou evitar novos descumprimentos;
 - 22.3 Propor ao Banco dispensa de penalidades.
23. Não serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em fatos causados por terceiros vinculados à contratada.

24. Serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em caso fortuito e força maior, desde que devidamente comprovados.
25. O Banco se manifestará sobre as solicitações da contratada em até 30 (trinta) dias úteis.
26. A solicitação de dispensa de penalidades não interrompe a contagem do tempo de descumprimento nem impede a aplicação das penalidades.

SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO

CRITÉRIOS PARA OS CÁLCULOS DAS PENALIDADES

27. A natureza da penalidade a ser aplicada à contratada em caso de descumprimento contratual será: glosa no faturamento.
28. Para o cálculo das penalidades será utilizado o multiplicador denominado Fator de Penalização.
 - 28.1 Os serviços de gerenciamento terão um Fator de Penalização = 01 (hum).
29. Para o cálculo das penalidades serão utilizados os seguintes valores:
 - 29.1 Valor Total do Contrato = Valor Total Atualizado Vigente do Contrato
 - 29.2 Valor Anual do Contrato = Valor Total do Contrato / Quantidade Atualizada de Anos de Vigência do Contrato
 - 29.3 Valor Mensal do Contrato = Valor Anual do Contrato / 12
 - 29.4 Valor Dia-Útil do Contrato = Valor Mensal do Contrato / 25
30. Dias úteis e horas úteis são, respectivamente, os dias e horas de funcionamento do Centro de Suporte Técnico.

SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO

CÁLCULOS DAS PENALIDADES

31. Momento inicial para a contagem do tempo de descumprimento contratual: dia do Registro, pelo Banco, do descumprimento contratual, no CA Unicenter Service Desk.
32. Momento final para a contagem do tempo de descumprimento contratual: dia do Registro, pela Contratada, do retorno do cumprimento contratual, no CA Unicenter Service Desk.
33. O Banco poderá contestar o registro do retorno do cumprimento contratual.
 - 33.1 A contestação poderá ser feita pelo Banco até a data final do período de faturamento da ordem de serviços.
34. Após o fechamento do período de faturamento, o Banco fará a apuração da quantidade de dias úteis referentes aos descumprimentos contratuais ocorridos no período.

- 34.1 Será aplicada uma penalidade de 01 (hum) Dia-Útil do Contrato por cada dia útil de cada descumprimento contratual, multiplicada pelo fator de penalização;
 - 34.2 A fração de 01 (hum) dia útil de descumprimento contratual será considerado como dia útil completo;
 - 34.3 Para descumprimentos contratuais 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.
35. Os valores das penalidades referentes a cada descumprimento contratual serão somados e deduzidos do faturamento.
36. O valor da penalidade, em moeda corrente, a ser aplicada será dado pela seguinte fórmula:
- 36.1 Valor da penalidade = Somatório dos valores referentes a cada descumprimento contratual verificado no período de faturamento
37. A aplicação das penalidades referentes a um descumprimento contratual não terá relação com a aplicação de outras penalidades.
38. As penalidades referentes aos serviços de gerenciamento estarão limitadas, por aplicação mensal, ao valor de 05 (cinco) Dias-Úteis do Contrato.