

ANEXO 20 – SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE TÉCNICOS RESIDENTES NAS DEPENDÊNCIAS DO BANCO

1. O presente Anexo tem como finalidade descrever as diretrizes a serem observadas para a disponibilização de técnicos residentes nas dependências do Banco para prestar suporte à execução dos demais serviços previstos no Edital e seus anexos.
2. O serviço de disponibilização de técnicos residentes nas dependências do Banco será exigido 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;
 - 3.2 Níveis do Serviço;
 - 3.3 Aplicação de Penalidades por Descumprimento dos Níveis do Serviço;
 - 3.4 Critérios para os Cálculos das Penalidades;
 - 3.5 Cálculo das Penalidades.

SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE TÉCNICOS RESIDENTES NAS DEPENDÊNCIAS DO BANCO

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

4. A contratada disponibilizará técnicos residentes que exercerão suas atividades no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas – CAPGV, tendo como base de apoio o Centro de Suporte Técnico.
 - 4.1 O Centro de Suporte Técnico funcionará de segunda a sexta-feira, de 06:00 às 20:00 horas, e nos sábados de 06:00 a 15:00 horas.
5. O Gerente de Operações será o responsável pelo funcionamento do Centro de Suporte Técnico, onde estará presente de segunda a sexta-feira, de 08:00 às 17:00.
6. Pelo menos 01 (hum) analista técnico, capacitado para resolver problemas de disponibilidade e desempenho da Plataforma, estará presente no Centro de Suporte Técnico durante o horário de funcionamento do Centro.
7. Nos casos de impedimento de comparecimento do Gerente ou do Analista Técnico, outros técnicos residentes igualmente capacitados deverão substituí-los durante o horário de funcionamento do Centro.
8. Nos casos de feriado no Estado do Ceará ou no Município de Fortaleza, deverá ser assegurada a alocação de técnicos residentes durante o horário de funcionamento do Centro.

9. No caso de feriado nacional a contratada garantirá a alocação de técnicos residentes durante o horário de funcionamento do Centro, se constatada essa necessidade por parte do Banco.
10. Em casos de comprovada necessidade, para evitar eventuais prejuízos aos negócios do Banco, a contratada garantirá a alocação de técnicos residentes fora do horário de funcionamento do Centro, se constatada a necessidade por parte do Banco.
11. Na ocorrência de algum incidente grave fora do horário de funcionamento do Centro, o Banco poderá solicitar que os serviços de diagnóstico e solução sejam realizados nas dependências do Banco.
12. Pelo menos 01 (hum) técnico residente estará disponível em regime de sobreaviso e atenderá chamado para comparecimento ao Centro quando o Banco constatar necessidade de comparecimento fora do horário de funcionamento do Centro.
13. Os serviços prestados pelos técnicos residentes fora do horário de funcionamento do Centro não terão custo adicional para o Banco.
14. A contratada será responsável pela alocação e responderá por todos os custos de recursos humanos necessários à realização dos trabalhos, a exemplo de remunerações, deslocamentos, hospedagens, alimentação, diárias, ajudas de custo e obrigações trabalhistas.
15. Os técnicos residentes deverão ser alocados nas seguintes quantidades e ter os seguintes perfis profissionais:
 - 15.1 01 (hum) Gerente de Operações, com formação superior em uma das seguintes áreas: Ciências da Computação, Engenharia de Computação, Informática, Engenharia Elétrica, Engenharia Eletrônica, Engenharia Mecatrônica, Engenharia de Telecomunicações ou Engenharia de Teleinformática;
 - 15.2 01 (hum) ou mais Analistas Técnicos, com formação superior em uma das áreas citadas acima ou formação técnica em uma das seguintes áreas: Telecomunicações, Redes de Computadores, Eletrotécnica, Sistemas Elétricos/Eletrônicos, Manutenção Técnica.
16. O Gerente de Operações terá como atribuições:
 - 16.1 Ser o responsável pelo cumprimento do contrato e atuar como representante da contratada junto ao Banco;
 - 16.2 Gerenciar os serviços, apresentar relatórios de atendimento dos Níveis de Serviço e dar sugestões de melhorias;
 - 16.3 Gerenciar planos, cronogramas e a qualidade dos serviços;
 - 16.4 Controlar o desempenho da equipe técnica;
 - 16.5 Acompanhar a execução dos serviços e zelar pela sua boa conduta e da equipe técnica, bem como estar atento aos chamados abertos, satisfação do Banco quanto ao atendimento, acompanhamento de casos críticos e apoio aos analistas técnicos;

- 16.6 Realizar, mensalmente, reunião de prestação de contas para apresentação de relatórios das atividades realizadas, performance da Plataforma, manutenções preventivas e corretivas realizadas, bem como da entrega da fatura mensal dos serviços prestados.
17. Todos os profissionais devem possuir certificação do fabricante da Plataforma.
18. Todos os profissionais devem possuir treinamento específico para o gerenciamento da plataforma, configuração e implementação de funcionalidades na Plataforma.
19. Os profissionais devem, no conjunto, possuir qualificação para atuarem como Gerentes de Implantação, Gerentes de Entregas, Gerentes de Plataforma, Arquitetos de Processos, Arquitetos de Soluções, Analistas de Processos, Analistas de Soluções, Analistas de Infraestrutura, Implementadores, Customizadores, Configuradores e Instrutores.

SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE TÉCNICOS RESIDENTES NAS DEPENDÊNCIAS DO BANCO NÍVEIS DO SERVIÇO

20. Os níveis do serviço serão dados pela prontidão dos técnicos residentes para a ação de iniciar o atendimento das solicitações do Banco.
21. No caso de registro de incidentes, o nível de serviço será dado pela ação de:
 - 21.1 Iniciar o atendimento.
 - 21.1.1 Prazo: 03 (três) horas corridas.
22. No caso de registro de outras solicitações, que não se caracterizem como incidentes, o nível de serviço será dado pela ação de:
 - 22.1 Iniciar o atendimento.
 - 22.1.1 Prazo: 03 (três) horas úteis.

SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE TÉCNICOS RESIDENTES NAS DEPENDÊNCIAS DO BANCO APLICAÇÃO DE PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DO SERVIÇO

23. Constatado o descumprimento do nível dos serviços, o Banco notificará a contratada para, no prazo de 48 horas úteis:
 - 23.1 Apresentar diagnóstico das causas de descumprimento dos níveis do serviço;
 - 23.2 Apresentar medidas adotadas e a adotar para corrigir as causas do descumprimento.
24. Caso o Banco tenha dado causa ao descumprimento dos níveis do serviço, a contratada deverá:
 - 24.1 Comprovar a participação do Banco no descumprimento;
 - 24.2 Solicitar ao Banco a adoção de medidas para interromper a causa e/ou evitar novos descumprimentos;

- 24.3 Propor ao Banco dispensa de penalidades.
25. Não serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em fatos causados por terceiros vinculados à contratada.
26. Serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em caso fortuito e força maior, desde que devidamente comprovados.
27. O Banco se manifestará sobre as solicitações da contratada em até 30 (trinta) dias úteis.
28. A solicitação de dispensa de penalidades não interromperá a contagem do tempo de descumprimento nem a aplicação das penalidades.

SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE TÉCNICOS RESIDENTES NAS DEPENDÊNCIAS DO BANCO CRITÉRIOS PARA OS CÁLCULOS DAS PENALIDADES

29. A natureza das penalidades a serem aplicadas à contratada em caso de descumprimento dos níveis do serviço de disponibilização de técnicos será: glosa no faturamento.
30. Para o cálculo das penalidades será utilizado o multiplicador denominado Fator de Penalização.
- 30.1 O serviço de disponibilização de técnicos residentes nas dependências do Banco terá um Fator de Penalização = 02 (dois).
31. Para o cálculo das penalidades serão considerados os seguintes valores:
- 31.1 Valor Total do Contrato = Valor Total Atualizado Vigente do Contrato
- 31.2 Valor Anual do Contrato = Valor Total do Contrato / Quantidade Atualizada de Anos de Vigência do Contrato
- 31.3 Valor Mensal do Contrato = Valor Anual do Contrato / 12
- 31.4 Valor Dia-Corrido do Contrato = Valor Mensal do Contrato / 30
- 31.5 Valor Dia-Útil do Contrato = Valor Mensal do Contrato / 25
- 31.6 Valor Hora-Corrida do Contrato = Valor Dia-Corrido do Contrato / 24
- 31.7 Valor Hora-Útil do Contrato = Valor Dia-Útil do Contrato / 14
32. Dias úteis e horas úteis são, respectivamente, dias e horas de funcionamento do Centro de Suporte Técnico.

SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE TÉCNICOS RESIDENTES NAS DEPENDÊNCIAS DO BANCO CÁLCULO DAS PENALIDADES

33. Momento inicial para a contagem do prazo de realização da ação de iniciar o atendimento: dia e hora do Registro, pelo Banco, da solicitação no CA Unicenter Service Desk.

34. Momento final para a contagem do prazo de realização da ação de iniciar o atendimento: dia e hora do Registro, pela Contratada, do cumprimento da ação de iniciar o atendimento, no CA Unicenter Service Desk.
35. O Banco poderá contestar o registro do cumprimento da ação.
 - 35.1 A contestação poderá ser feita pelo Banco até a data final do período de faturamento da ordem de serviços.
36. Após o fechamento do período de faturamento, o Banco fará a verificação do cumprimento do prazo de cada ação no período.
 - 36.1 Caso o prazo de realização da ação exceda o prazo previsto para a ação;
 - 36.1.1 Caso se trate de incidente, será aplicada uma penalidade de 01 (uma) Hora-Corrida do Contrato para cada hora corrida excedida, multiplicada pelo fator de penalização;
 - 36.1.2 Caso não se trate de incidente, será aplicada uma penalidade de 01 (uma) Hora-Útil do Contrato para cada hora útil excedida, multiplicada pelo fator de penalização;
 - 36.2 A fração de 01 (uma) hora será considerada como hora completa;
 - 36.3 Para ações em atraso na data / hora de fechamento do período de faturamento, esta data / hora de fechamento do período será o momento final a ser considerado para efeito de cálculo da penalidade correspondente.
37. As penalidades referentes a cada ação realizada fora do prazo serão somadas e deduzidas do faturamento.
38. O valor da penalidade, em moeda corrente, a ser aplicada será dado pela seguinte fórmula:

Valor da penalidade = Somatório das penalidades calculadas para cada ação realizada fora do prazo.
39. A aplicação das penalidades referentes a este serviço não terá relação com a aplicação de penalidades referentes a outros serviços.
40. As penalidades serão aplicadas até o 5o. dia útil do mês seguinte ao mês em que se verificou o descumprimento dos níveis do serviço.
41. As penalidades referentes ao serviço de disponibilização de técnicos residentes nas dependências do Banco estarão limitadas, por aplicação mensal, ao valor de 05 (cinco) Dias-Corridos do Contrato.