

ANEXO V

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICOS

1. REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E NÍVEIS DE SERVIÇO

- 1.1. O CONTRATADO deverá prestar serviços de assistência e suporte técnicos, obrigando-se a manter os equipamentos que compõem a Solução pleno e correto funcionamento, prevenindo e corrigindo falhas que ponham em risco, com qualquer grau de severidade, a disponibilidade de serviços e negócios do CONTRATANTE;
- 1.2. Os serviços de garantia e assistência técnica da Solução deverão ter início a partir da emissão do Termo de Aceitação Definitiva (TAD) e deverão permanecer disponíveis até o final do contrato;
- 1.3. Até a emissão do TAD não caberá ao CONTRATANTE qualquer responsabilidade sobre eventuais custos decorrentes de serviços de garantia e assistência técnica que venham a ser necessários para a devida entrega e conferência da Solução;
- 1.4. O serviço de assistência técnica da Solução deverá ser prestado on-site, ou seja, de forma presencial nos locais da implantação da Solução;
- 1.5. A equipe técnica deve manter a conformidade com as normas e padrões relevantes da indústria, garantindo a qualidade e a segurança do serviço;
- 1.6. O CONTRATADO deverá garantir o acesso do CONTRATANTE ao sítio do Fabricante na internet, com direito a consultar quaisquer bases de dados disponíveis para usuários, download de atualizações de manuais, microcódigos, firmwares, drivers e demais informações sobre os componentes da Solução;
- 1.7. A cobertura da garantia da Solução e os serviços de assistência técnica deverão ser prestados sem nenhum tipo de ônus adicional para o CONTRATANTE;
- 1.8. Não haverá limitação da quantidade de chamados que o CONTRATANTE poderá realizar durante a vigência contratual;
- 1.9. O serviço de assistência técnica e suporte técnico da Solução deverá contemplar, no mínimo, as seguintes atividades:
 - 1.9.1. Atuar para prevenir e corrigir falhas na Solução, de forma a assegurar seu bom funcionamento, de acordo com os requisitos estabelecidos no Edital;
 - 1.9.2. Realizar sistematicamente, com periodicidade mínima anual, inspeção, monitoramento e diagnóstico, com o objetivo de mitigar problemas, falhas ou desgastes dos componentes da Solução, conforme previamente autorizado pelo CONTRATANTE;
 - 1.9.3. Determinar e solucionar incidentes abertos junto ao Fabricante;
 - 1.9.4. Fornecer, instalar, substituir e desinstalar quaisquer componentes de hardware ou software da Solução, que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado, a critério do CONTRATANTE;
 - 1.9.5. Realizar a atualização (upgrade) dos softwares da Solução, a critério do CONTRATANTE;
 - 1.9.6. Realizar a atualização (upgrade) do microcódigo (firmware) dos componentes da Solução, a critério do CONTRATANTE;

- 1.9.7.** Atuar para prevenir e corrigir falhas na Solução, tanto para os softwares quanto para os hardwares envolvidos, de forma a assegurar o seu bom funcionamento, de acordo com os requisitos estabelecidos no Edital.
- 1.10.** O CONTRATADO deverá disponibilizar ao CONTRATANTE os canais para abertura de chamados que incluem, no mínimo, Site na Internet, número de telefone 0800 (discagem gratuita) e endereço de e-mail. Os canais deverão operar e estar disponíveis em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), todos os dias do ano;
- 1.11.** O CONTRATADO deverá atender a notificações de incidentes de falhas ou à abertura de chamados de assistência informando identificador único para acompanhamento de cada chamado, observando os tempos de níveis de serviços especificados no Contrato;
- 1.12.** Para abertura e acompanhamento de chamados, o idioma a ser utilizado deverá ser o português; caso os canais de atendimento não falem o idioma português, o CONTRATADO obriga-se a fornecer intérprete para o idioma português;
- 1.13.** Deverão ser enviados ao gestor do contrato, periodicamente, relatório gerencial com a listagem de todos os atendimentos de chamados, apresentando, no mínimo, identificador único do chamado, data e hora, descrição, solução, resultados, nível de severidade e tempos de atendimento. Ademais, deve apresentar um resumo com o total de chamados técnicos registrados no período solicitado, resumo dos chamados atendidos fora do prazo de solução e planos de ação, pendências e recomendações de melhorias identificadas no período;
- 1.14.** A assistência técnica assistida (com compartilhamento de tela), via internet, poderá ocorrer a critério do CONTRATANTE e mediante condições por ele definidas;
- 1.15.** Em atendimentos que resultem em substituição de hardwares, estes deverão ser idênticos ou superiores aos defeituosos e estar em boas condições de uso;
- 1.16. Níveis de Serviço**

- 1.16.1.** O quadro a seguir detalha os tempos (em horas) máximas para o restabelecimento da Solução em função do nível de severidade da ocorrência:

Nível de Severidade	Tempo de Restabelecimento da Solução (horas)
1	8 (oito)
2	12 (doze)
3	24 (vinte e quatro)
4	72 (setenta e duas)

- 1.16.2.** O tempo de restabelecimento da Solução será contado a partir do momento em que o CONTRATADO tomar ciência do fato, o que ocorrerá por ocasião da abertura de chamado por parte do CONTRATANTE. As horas serão contadas de forma corrida, ou seja, sem interrupção ou suspensão, computando-se, inclusive, as horas de dias não úteis e as que estão fora do horário comercial.
- 1.16.3.** O quadro a seguir detalha a classificação dos incidentes e problemas (falhas) em função do nível de severidade da ocorrência:

Nível da Severidade		Descrição
1	Solução parada	Solução de rede de armazenamento (SAN) totalmente indisponível, incluindo sítios 01 e 02, com interrupção total de serviços corporativos, sem possibilidade de acionamento da contingência.
2	Solução muito afetada	Problema de alto impacto em que a produção permanece funcionando, mas de maneira significativamente prejudicada. Solução funcionando

		deficientemente. Solução apresentando qualquer falha que limite, em qualquer nível, seu desempenho ou sua disponibilidade.
3	Solução pouco afetada	Falhas que não impactam diretamente no desempenho da disponibilidade da solução ou de componentes que não estejam em uso.
4	Demandas pontuais	Demandas pontuais, com pré-agendamento, como o desligamento e religamento dos equipamentos, limpeza etc.

1.16.4. A fim de possibilitar a prestação dos serviços de assistência técnica dentro dos níveis de serviços contratados, o CONTRATADO deverá assegurar a existência, na localidade de Fortaleza - CE, durante a vigência do contrato, de pelo menos um dos tipos de centro de atendimento abaixo:

1.16.4.1. Centro de atendimento técnico do Fabricante (caso seja o licitante) ou do próprio Licitante (credenciado pelo Fabricante);

1.16.4.2. Empresa autorizada (credenciada pelo licitante e homologada pelo Fabricante);

1.16.4.3. Técnicos residentes (credenciados pelo licitante e homologados pelo Fabricante).

2. REQUISITOS DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

2.1. O serviço de suporte técnico terá como escopo a elucidação de questões técnicas apresentadas pelo BNB, tendo em vista a melhoria dos vários aspectos da Solução, incluindo questões relacionadas ao desempenho, administração e gerenciamento da Solução;

2.2. O CONTRATADO deverá dirimir dúvidas, solucionar problemas operacionais e prestar quaisquer informações relativas ao funcionamento dos equipamentos;

2.3. O CONTRATANTE poderá solicitar a elaboração de relatórios técnicos, os quais deverão conter as análises e informações sobre a questão técnica apresentada e que deverão ser entregues por meio eletrônico;

2.4. Os serviços de suporte técnico da Solução deverão ter início a partir da emissão do TAD e deverão permanecer disponíveis até o final do contrato;

2.5. O CONTRATADO deverá acolher as questões endereçadas pelo CONTRATANTE por meio eletrônico e registrar a demanda que será acompanhada tendo em vista o prazo e o status do atendimento;

2.6. O serviço de suporte técnico deverá contemplar, no mínimo, as seguintes atividades:

2.6.1. Atuar para esclarecer dúvidas técnicas sobre qualquer componente da Solução, tendo em vista as melhores práticas recomendadas pelo fabricante;

2.6.2. Atuar para elaborar cenários que contemplem modificações na Solução, tendo em vista a melhoria no desempenho e no gerenciamento da Solução;

2.6.3. Registrar todas as consultorias abertas pelo CONTRATANTE documentando o seu teor, data de abertura, prazo previsto para atendimento e data de fechamento;

2.6.4. Elaborar relatórios técnicos, a pedido do BNB;

2.6.5. Subsidiar a consultoria indicando e fornecendo as fontes documentais que embasem as respostas.

- 2.7. A abertura de demandas deverá ser possível nos dias úteis e dentro do horário comercial (das 08h00 às 18h00);
- 2.8. A consultoria deverá ser prestada em língua portuguesa;
- 2.9. O prazo de atendimento para solicitações de suporte técnico é de 5 (cinco) dias úteis.

Pelo Banco do Nordeste do Brasil S.A.

<assinado digitalmente>
Ambiente de Operação de TI