

SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

1. FINALIDADE

As informações contidas neste anexo descrevem o serviço de suporte técnico e assistência técnica da Solução de Publicação e Virtualização de Aplicações que é objeto deste Edital. Os requisitos especificados neste documento têm caráter obrigatório, devendo ser rigorosamente atendidos pelos licitantes. O não atendimento a qualquer das exigências, por completo ou em parte, desclassifica a proposta e sujeitará o licitante à aplicação de sanções contratuais.

Os componentes de *software* da solução deverão possuir suporte, assistência técnica e manutenção por 36 (trinta e seis) meses, incluídas na subscrição, a partir do início da vigência do contrato;

2. REQUISITOS DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

- 2.1. O Contratado deverá prestar serviços de suporte técnico, os quais devem contribuir para a melhoria da segurança, eficácia, desempenho, administração e gerenciamento da Solução, por meio de consultoria técnica.
- 2.2. Para o fornecimento do suporte técnico deverão ser fornecidos os seguintes serviços:
 - 2.2.1 Atualização das subscrições, sem custo, para novas versões dos componentes da solução lançadas durante seu período de vigência;
 - 2.2.2 Apoio técnico para avaliação, planejamento e ativação de funcionalidades suportadas nativamente pela solução.
 - 2.2.3 Acesso a documentações online mantidos pelo fornecedor, tais como manuais, bibliotecas e fóruns, para conhecimento de informações técnicas, soluções de problemas, casos de uso e outras informações de apoio às atividades de administração do ambiente e solução de problemas (troubleshooting);
 - 2.2.4 Disponibilização de relatório mensal com informações que visem promover a segurança, eficácia, desempenho, administração e gerenciamento da Solução;
 - 2.2.5 Planejamento e implantação de novas versões, módulos, funcionalidades e componentes da solução, quando solicitados pelo Banco ou recomendados pelo fabricante como evolução tecnológica do ambiente.
- 2.3. Todos os serviços do suporte técnico deverão estar disponíveis a partir da emissão do TAP1 (Termo de Aceitação Provisória 1) e emissão do TAD (Termo de Aceitação Definitiva), conforme estabelecido no Plano de Implantação.
- 2.4. Banco de horas para consultoria técnica (50 horas anuais)
 - 2.4.1 O banco de horas poderá ser utilizado pelo BNB a qualquer momento durante a vigência contratual ou até seu consumo total. As atividades previstas nos requisitos do serviço de suporte técnico deverão permanecer disponíveis durante toda a vigência do contrato, independentemente do saldo remanescente do banco de horas.

- 2.4.2 O suporte técnico da Solução poderá ser prestado de forma remota, preferencialmente por meio da plataforma Microsoft Teams. A critério do Contratado, o serviço poderá ser prestado de forma presencial mediante concordância do BNB e sem qualquer ônus adicional.
- 2.4.3 A contabilização do consumo do banco de horas deverá ser realizada pelo Contratado que também deverá disponibilizar para o BNB mensalmente relatório de acompanhamento das horas consumidas e as respectivas atividades, datas e assuntos tratados.
- 2.4.4 A contabilização do banco de horas deverá ocorrer da seguinte forma:

Atividade	Forma de contabilização
Reunião virtual	fração de 1 hora = 1 hora
Atividade presencial	fração de 4 horas = 3 horas
Elaboração de relatório técnico eventual	1 relatório = 4 horas

- 2.5. O Contratado deverá prestar suporte técnico relacionado à gestão do licenciamento da solução, incluindo monitoramento da utilização, acompanhamento da capacidade disponível, gestão das licenças da BASELINE, acompanhamento das licenças temporárias e suporte aos mecanismos de elasticidade automática previstos contratualmente.

2.6. Relatório mensal de Suporte Técnico:

- 2.6.1. A disponibilização do relatório mensal é obrigatória e terá como objetivo informar quais são as atividades que podem contribuir para a melhoria da segurança, eficácia, desempenho, administração e gerenciamento da Solução.
- 2.6.2. A elaboração do relatório será responsabilidade da Contratada que deverá:
- 2.6.2.1. Analisar todas as informações geradas pela Solução que são pertinentes ao objetivo do relatório;
 - 2.6.2.2. Solicitar ao BNB, de forma fundamentada, as informações relativas à infraestrutura de TI que julgar pertinentes para a elaboração do relatório. O BNB se reserva o direito de não as fornecer caso julgue inapropriado;
 - 2.6.2.3. Considerar as melhores práticas preconizadas na atualidade pelo fabricante;
 - 2.6.2.4. Propor políticas de uso das ferramentas da Solução;
 - 2.6.2.5. Acompanhar os impactos das alterações realizadas na Solução;
 - 2.6.2.6. Acompanhar o desempenho da infraestrutura de publicação de aplicações, capacidade, disponibilidade, experiência do usuário, consumo de recursos e melhores práticas da solução;
 - 2.6.2.7. Avaliar e recomendar estratégias para instalação, desinstalação e atualização dos componentes da solução;

2.6.2.8. Deverá conter informações relativas ao consumo de licenças da solução, contemplando, no mínimo:

- 2.6.2.8.1. quantitativo de licenças da BASELINE;
- 2.6.2.8.2. quantitativo máximo de licenças simultaneamente utilizadas no período;
- 2.6.2.8.3. histórico de ativações e desativações automáticas de licenças temporárias;
- 2.6.2.8.4. quantitativo de licenças temporárias ativadas por período;
- 2.6.2.8.5. capacidade remanescente disponível até o limite contratual;
- 2.6.2.8.6. recomendações relacionadas à ampliação da BASELINE quando identificadas tendências permanentes de crescimento da demanda.

2.6.2.9. Sistematizar todas as informações e apresentá-las no relatório.

2.6.3. Os serviços de Suporte técnico compreendem:

- 2.6.3.1. Apoio na manutenção evolutiva para integração das soluções contratadas;
- 2.6.3.2. Apoio nas definições do produto para composição de soluções;
- 2.6.3.3. Avaliações, diagnósticos e proposições de soluções de melhoria;
- 2.6.3.4. Geração de relatórios de vistoria e análise;
- 2.6.3.5. Apoio em implementações adicionais;
- 2.6.3.6. Orientação e apoio técnico para avaliação e planejamento de alterações de configuração da solução implantadas;
- 2.6.3.7. Realização de workshops técnicos e sessões de transferência de conhecimento destinados às equipes de operação, administração e suporte de primeiro nível do Banco, abordando aspectos de administração, publicação de aplicações, monitoramento, resolução de problemas e melhores práticas de utilização da solução;
- 2.6.3.8. Elucidação de dúvidas técnicas de ambiente e análise de erros;
- 2.6.3.9. Avaliação de desempenho e adequação de desempenho, parecer técnico e configurações recomendadas de melhores práticas;
- 2.6.3.10. Dúvidas e suporte sobre regras gerais e inclusão de recursos correlacionados;

2.6.4. A Contratada deverá realizar, com periodicidade mínima trimestral, avaliação da maturidade operacional da solução implantada, abrangendo aspectos de governança, processos, disponibilidade, segurança, desempenho, adoção das melhores práticas recomendadas pelo fabricante e utilização dos recursos disponíveis da solução.

- 2.6.5. Nos dias úteis e dentro do horário comercial (8h às 18h), deverá ser possível abrir demandas por consultoria que deverá ser prestada em língua portuguesa.
- 2.6.6. Os serviços de suporte técnico da Solução deverão ter início a partir da emissão do Termo de Aceitação Provisória 1 (TAP1) e deverão permanecer disponíveis até o final do contrato.

3. REQUISITOS DE ELASTICIDADE DE LICENCIAMENTO

3.1. Gestão da Elasticidade de Licenciamento

A solução deverá suportar mecanismo de elasticidade, tanto manual quanto automática de licenciamento, permitindo a ativação e a desativação automática de licenças temporárias acima da BASELINE contratual, observado o limite máximo de capacidade previsto no contrato.

A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento dos mecanismos de elasticidade de licenciamento durante toda a vigência contratual.

Eventuais falhas relacionadas à ativação automática, desativação automática ou contabilização das licenças temporárias serão consideradas incidentes da solução e estarão sujeitas aos níveis de serviço previstos neste Anexo.

3.2. Notificações

Toda ativação ou desativação automática de licenças temporárias deverá gerar registro em log e notificação à CONTRATANTE por meio de mecanismo configurável da solução.

A notificação deverá conter, no mínimo:

- data e hora da ocorrência;
- quantidade de licenças ativadas ou desativadas;
- quantidade total de licenças em uso;
- quantitativo remanescente disponível.

3.3. Histórico para Auditoria

A solução deverá manter histórico de todas as ativações e desativações automáticas de licenças realizadas durante toda a vigência contratual.

Essas informações deverão permanecer disponíveis para consulta, exportação e auditoria pela CONTRATANTE.

4. REQUISITOS DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA DA SOLUÇÃO

- 4.1. O Contratado deverá prestar serviços de assistência técnica com garantia integral da Solução os quais devem contribuir para a manutenção do pleno e correto funcionamento da Solução, prevenindo e corrigindo falhas que ponham em risco, com qualquer grau de severidade a implementação de serviços e negócios do Banco.

- 4.2. Os serviços de garantia e assistência técnica da Solução deverão ter início a partir da emissão do Termo de Aceitação Provisória 1 (TAP1) e deverão permanecer disponíveis até o final do contrato;
- 4.3. A cobertura da garantia da Solução e os serviços de assistência técnica previstos neste Contrato deverão ser prestados sem qualquer ônus adicional para o Banco.
- 4.4. A assistência técnica aos componentes da Solução deverá contemplar as seguintes atividades:
 - 4.4.1. Prevenir o surgimento de falhas na Solução por meio de ações proativas;
 - 4.4.2. Registrar os chamados abertos pelo Banco;
 - 4.4.3. Solucionar as falhas indicadas nos chamados dentro dos prazos estabelecidos em Contrato;
 - 4.4.4. Disponibilizar, instalar e configurar quaisquer componentes da Solução que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado, a critério do Banco;
 - 4.4.5. Identificação e solução de incidentes relacionados aos componentes que compõe a solução contratada;
 - 4.4.6. Proposição e implementação de ajustes de configuração necessários à resolução de incidentes, correção de falhas ou restabelecimento dos níveis de serviço contratados;
 - 4.4.7. Implantação de correções, patches, hotfixes e atualizações necessárias para solução de falhas, vulnerabilidades ou manutenção da compatibilidade operacional da solução;
 - 4.4.8. Atendimento de chamadas relacionadas a dúvidas, falhas, lentidão, mudanças e demais aspectos relacionados aos serviços prestados;
 - 4.4.9. Qualquer implantação em produção (mudança) deverá ser realizada em horário disponibilizado pelo Banco;
 - 4.4.10. Implantação ou quaisquer outras intervenções na solução de forma a assegurar o bom funcionamento da mesma, de acordo com as necessidades do Banco;
 - 4.4.11. Diagnóstico e correção de problemas relacionados ao gerenciamento de licenças;
 - 4.4.12. Diagnóstico e correção de falhas nos mecanismos de elasticidade automática;
 - 4.4.13. Apoio na análise de consumo e utilização das licenças;
 - 4.4.14. Apoio na revisão e eventual ampliação da BASELINE contratual.
- 4.5. O relatório de assistência técnica deverá conter:
 - 4.5.1. Atuação na solução de problemas técnicos da Solução de Publicação e Virtualização de Aplicações, a exemplo dos casos de mal funcionamento provocados por novas configurações ou atualizações, falhas em algum

componente ou serviço, ou impactos no ambiente computacional do Banco provocados pela Solução de Publicação e Virtualização de Aplicações.

- 4.5.2. Registro das atualizações, correções, implementações e intervenções executadas no período relativas à assistência técnica da solução, previamente acordadas com o Banco;
- 4.5.3. Acompanhamento e priorização das respostas e respectivas soluções para os chamados eventualmente abertos pelo Banco;
- 4.6. O Contratado deverá fornecer, planejar e implantar, sem ônus para o Banco, todos os níveis de atualização de todos os softwares que compõem a Solução, durante toda a vigência do Contrato.
- 4.7. A implantação das atualizações dos softwares poderá ser realizada de forma remota ou presencial, a critério do Banco, em data a ser definida pelo Banco podendo ocorrer, inclusive, aos finais de semana.
- 4.8. O Contratado deverá realizar, sem ônus para o Banco, todas as manutenções preventivas indicadas nos manuais técnicos da Solução além das que julgar necessárias para o funcionamento da Solução dentro dos níveis de serviço requeridos pelo Contrato.
- 4.9. O Contratado deverá atender a notificações de incidentes de falhas ou à abertura de chamados de assistência técnica no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano (24x7x365), informando identificador para acompanhamento dos chamados.
- 4.10. Nos dias úteis e dentro do horário comercial (de 8h às 18h), deverá ser possível abrir chamados por via telefônica gratuita, em língua portuguesa, à central de atendimento técnico do Contratado ou do fabricante. Nos demais dias e horários os chamados deverão ser abertos via correio eletrônico ou página na Internet, observados, em qualquer caso, os tempos de nível de serviço especificados no Contrato.
- 4.11. Níveis de Serviço
 - 4.11.1. Poderão ocorrer dois tipos de solicitação de serviço:
 - 4.11.1.1. Requisição – instalações, atualizações, pesquisas/consultas, relatórios, Requisição – instalações, atualizações, parametrizações, ajustes operacionais, pesquisas, consultas e demais demandas não relacionadas à resolução de incidentes.
 - 4.11.1.2. Incidente – ambiente parado, com lentidão, erro, ou seja, apresentando falha na entrega do serviço e outros relacionados às ações ou à presença de malwares no ambiente de rede da empresa.
 - 4.11.2. Os níveis de serviço a serem observados serão baseados no nível de prioridade da requisição conforme descrito na tabela a seguir:

Nível de Prioridade da requisição	Descrição
1 - Alta	Requisições relacionadas à indisponibilidade ou degradação significativa dos serviços de publicação e virtualização de aplicações, incluindo falhas de acesso pelos usuários, problemas na disponibilização de aplicações, dificuldades de autenticação, falhas de integração com sistemas corporativos ou qualquer situação que possa comprometer a continuidade dos serviços suportados pela solução.
2 - Média	Requisições relacionadas à instalação, configuração, atualização, parametrização, expansão de capacidade, publicação de novas aplicações ou alterações nos componentes da solução que não impliquem interrupção crítica dos serviços.
3 - Baixa	Requisições relacionadas ao esclarecimento de dúvidas técnicas, análises consultivas, elaboração de relatórios, orientações operacionais, recomendações de melhores práticas e demais atividades que não impactem diretamente a disponibilidade dos serviços.

4.11.3. Os níveis de serviço a serem observados serão baseados no nível de severidade da falha conforme descrito na tabela a seguir:

Nível de Severidade	Descrição
1 - Crítica	Falha que provoque a indisponibilidade total ou parcial dos serviços de publicação e virtualização de aplicações, impedindo o acesso dos usuários às aplicações disponibilizadas pela solução ou comprometendo funcionalidades essenciais ao seu funcionamento. Considera-se igualmente crítica qualquer falha que impeça o acesso de usuários por erro de licenciamento quando ainda houver capacidade contratada disponível.
2 - Alta	Falha que não provoque indisponibilidade completa, mas que comprometa significativamente o desempenho, a estabilidade ou a experiência dos usuários, ou que exija a utilização de mecanismos alternativos ou de contingência para manutenção dos serviços.
3 - Média	Falha que não provoque indisponibilidade nem impacto significativo ao desempenho da solução, mas que demande correção para restabelecimento integral das funcionalidades previstas.

4.11.4. O nível de severidade suplementar, ou seja, aquele que será utilizado em casos não previstos será o nível de severidade 2.

4.11.5. O serviço de assistência técnica deverá estar submetido aos requisitos do Contrato e aos parâmetros de nível de serviço descritos abaixo:

Tipo de solicitação	Prioridade / Severidade	Prazo para início do atendimento*	Prazo para resolução da solicitação*
Requisição	1 (alta)	2 horas	1 dia útil
	2 (média)	4 horas	2 dias úteis
	3 (baixa)	8 horas	5 dias úteis
Incidente	1 (crítica)	½ hora	2 horas
	2 (alta)	1 hora	4 horas
	3 (média)	6 horas	Até 3 dias

- 4.11.6. A contabilização dos tempos de atendimento inicial e de resolução da solicitação será feita em horas corridas, computando-se, inclusive, as horas de dias não úteis e as que estão fora do horário comercial.
- 4.11.7. Não serão admitidas hipóteses de interrupção nem de suspensão na contabilização dos tempos de atendimento inicial e de resolução da solicitação.
- 4.11.8. Os tempos de atendimento inicial e de resolução da solicitação correrão paralelamente.
- 4.11.9. O tempo máximo para o atendimento inicial terá como termo inicial o momento da abertura do chamado e será consumado com o início do atendimento remoto com interação em tempo real.
- 4.11.10. Se durante o atendimento de um chamado – em decorrência dele ou não – o técnico do Contratado tomar conhecimento, por qualquer meio, de outras falhas que estejam relacionadas à falha principal, aquelas serão consideradas automaticamente abertas cabendo ao Contratado emendar o chamado já aberto com a descrição das falhas descobertas sendo que todas estarão sujeitas aos prazos da falha de maior criticidade.
- 4.11.11. O tempo máximo para a resolução da solicitação do serviço terá como termo inicial o momento da abertura do chamado e será consumado com a correção da falha e o completo reestabelecimento do serviço afetado.
- 4.11.12. Em casos excepcionais e a critério do Banco, será permitida a utilização de solução temporária visando o restabelecimento de serviços críticos do Banco. A solução temporária deverá ser solicitada e fundamentada pelo Contratado sendo que, se não for aceita pelo Banco, restará ao Contratado prosseguir com a solução definitiva nos termos do Contrato. Em qualquer caso, só serão admitidas a substituição e o uso de peças e equipamentos por outros que sejam novos e sem uso anterior.
- 4.11.13. Caso a solução utilizada para a correção da falha seja temporária, o Contratado terá o prazo do tempo de resolução da solicitação estabelecido no nível de severidade 3 para implantar a solução definitiva, que poderá ser estendido a critério do Banco. Nesse caso o termo inicial coincidirá com o termo final do prazo anterior e o chamado emendado pelo Contratado com as informações pertinentes e deverá permanecer aberto até que a solução definitiva seja implantada.

- 4.11.14. A correção da falha e o reestabelecimento do serviço deverão ser aferidos pelo Banco mediante testes de acesso pelos sistemas do Banco.