

Anexo VI - Serviços de Suporte Técnico

OBJETIVO

Este documento descreve como deverão ser prestados os Serviços de Suporte Técnico e Atualização da Solução, compreendendo Suporte Técnico Remoto, Disponibilização de versões e Atualização de Versão Corretivas da Solução de gestão da área segurança e de saúde do trabalhador, doravante chamada SOLUÇÃO, pelo CONTRATADO ao Banco do Nordeste do Brasil, doravante denominado BANCO, durante a vigência do contrato.

1. O CONTRATADO prestará os serviços de SUPORTE TÉCNICO E DE ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO pelo prazo de 12 (doze) meses a contar da emissão do Termo de Aceitação Definitiva da implantação dos processos em ambiente de produção.
2. **SUPORTE TÉCNICO REMOTO**
 - 2.1. O serviço de suporte técnico remoto deverá ser provido de 08:00 às 18:00, 5 dias úteis por semana e deverá fornecer um canal de comunicação direto com os responsáveis pela SOLUÇÃO dos problemas, em caso de indisponibilidade de qualquer um dos produtos oferecidos pelo CONTRATADO.
 - 2.2. O número de chamados para os serviços de atendimento remoto do CONTRATADO deverá ser ilimitado, sem restrições de horas de atendimento.
 - 2.3. Para realizar o serviço de suporte técnico remoto, O CONTRATADO deverá disponibilizar, sem custo adicional para o BANCO, no mínimo, os seguintes canais de atendimento: site na Internet, telefone, e-mail e fax, sendo todas as notificações de incidentes em língua portuguesa.
 - 2.4. O CONTRATADO se obriga a manter, em ambiente computacional próprio, sistema informatizado para registro dos chamados de manutenção e suporte técnico, permitindo a abertura e o acompanhamento dos chamados pelo BANCO, via Internet.
 - 2.5. Os registros deverão conter, pelo menos, as informações de número (protocolo), data e hora do chamado, descrição do problema, situação do chamado, histórico de atendimento e ocorrências relacionadas, devendo ser submetido ao BANCO antecipadamente os critérios e padrões de nomenclatura para aprovação.
 - 2.6. No caso de indisponibilidade temporária do sistema na Internet, quaisquer um dos outros canais poderá ser utilizado para registrar a abertura do chamado, devendo o CONTRATADO, tão logo possível, providenciar a atualização das informações em seu sistema, tornando-as disponíveis para acompanhamento pelo site na Internet.
 - 2.7. As solicitações de chamados de manutenção e suporte técnico serão encaminhadas pelos usuários para a Central de Orientação ao Cliente Interno do BANCO, unidade organizacional responsável pelo atendimento aos usuários internos do BANCO, que analisará as solicitações

e procederá, se for o caso, à abertura dos chamados ao CONTRATADO, registrando também, em sistema informatizado próprio, os dados referentes aos chamados abertos.

2.8. O CONTRATADO deverá fornecer uma ferramenta que possa ser acessada pela equipe do BANCO via Internet, contendo as informações relativas aos chamados efetuados e atendidos, pendentes ou não de resolução, incluindo, no mínimo, acesso a todos os relatórios técnicos gerados. Esta ferramenta deverá possibilitar a realização de consultas pelo BANCO, a qualquer momento, do status, do histórico e do andamento do atendimento às solicitações.

2.9. Ocorrendo problema na operação da SOLUÇÃO, em decorrência de mau funcionamento, o nível de severidade de um chamado ao serviço de suporte técnico determinará o prazo máximo que o CONTRATADO terá para apresentar uma solução para o problema a contar do chamado, conforme descrito abaixo:

Nível de Severidade	Impacto no Negócio	Prazo máximo para solução de contorno	Máximo para solução da causa do problema
I	A SOLUÇÃO está inoperante (todos os módulos parados) ou não possibilita que o BANCO utilize a SOLUÇÃO com vistas à execução de seus serviços ou ocasione impacto no eSocial	24 (quatro) horas corridas	05 (cinco) dias úteis
II	A SOLUÇÃO está operando porém com alguma funcionalidade ou módulo não operante	72 (setenta e duas) horas corridas	10 (dez) dias úteis

2.10. A solução somente será considerada restabelecida quando estiverem integralmente operacionais todas as funcionalidades implantadas em decorrência do evento que ocasionou o chamado técnico.

2.11. Ficará a critério do BANCO o aceite das soluções implantadas.

2.12. O não cumprimento dos prazos estipulados acima implica nas penalidades especificadas no contrato.

2.13. Objetivando comprovar os níveis de serviço prestados, o CONTRATADO deverá fornecer relatórios mensais e anuais contendo a quantidade de chamados atendidos, por grau de severidade, a quantidade de chamados resolvidos dentro do prazo, a quantidade de chamados resolvidos fora do prazo e a quantidade de chamados não resolvidos.

2.14. As soluções adotadas pela Equipe de Suporte Técnico deverão ser documentadas, com o objetivo de gerar bases de conhecimento que agilizem a resolução de chamados similares no futuro. Estas informações deverão ser armazenadas em base de dados de conhecimento (*Knowledge Base*), acessível via Internet pelo BANCO.

2.14.1. A base de dados de conhecimento deverá ser de propriedade do BANCO, sendo vedada qualquer divulgação ou comercialização por parte do CONTRATADO.

- 2.15. Ao término da vigência do Contrato, o CONTRATADO deverá entregar ao BANCO esta base de dados completa, devidamente atualizada, em formato a ser definido entre as partes.

3. ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES

- 3.1. O CONTRATADO suprirá o BANCO com a versão mais recente dos componentes da SOLUÇÃO, compatíveis com o sistema operacional para o qual foi licenciado, atendendo a todos os requisitos definidos neste RFP e seus anexos e executando todas as funções descritas na documentação técnica que acompanha a SOLUÇÃO.
- 3.2. O CONTRATADO suprirá o BANCO com toda a orientação técnica necessária à instalação e operacionalização de novas versões de componentes de software da SOLUÇÃO.
- 3.3. O CONTRATADO fornecerá ao BANCO manuais e boletins técnicos atualizados, em língua portuguesa ou língua inglesa, que assegurem a continuidade de utilização da SOLUÇÃO.
- 3.4. As versões mais recentes, os manuais e boletins podem ser supridos através de envio de mídias ou disponibilização de arquivos para download no site do CONTRATADO.