SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA - SOLUÇÃO DE ENTREGA REMOTA E GERENCIAMENTO DE APLICAÇÕES CORPORATIVAS, MÁQUINAS VIRTUAIS E COMPUTADORES FÍSICOS

1. FINALIDADE

As informações contidas neste anexo descrevem o serviço de suporte técnico e assistência técnica da Solução de entrega remota e gerenciamento de aplicações corporativas, máquinas virtuais e computadores físicos 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 sansões contratuais.

Para fins deste Anexo, os serviços de suporte técnico e assistência técnica deverão abranger todos os componentes, funcionalidades e integrações necessários ao gerenciamento e à entrega de acesso remoto aos recursos computacionais disponibilizados pela Solução, incluindo, no mínimo:

a) o gerenciamento e entrega das aplicações virtualizadas do Banco;

b) o gerenciamento e a entrega de acesso remoto a pelo menos 2.000 (duas mil) máquinas virtuais, previamente instaladas e mantidas nos servidores internos do Banco; e

c) o gerenciamento e a entrega de acesso remoto a computadores físicos instalados nas dependências do Banco do Nordeste, destinados à utilização por usuários remotos.

Vale ressaltar que as máquinas virtuais serão providas e mantidas pelo Banco, não sendo objeto da presente contratação o fornecimento, hospedagem ou operação da infraestrutura de virtualização subjacente, cabendo à solução exclusivamente o gerenciamento e a entrega do acesso remoto a esses recursos.

A CONTRATADA deverá prestar suporte integral a esses ambientes, independentemente de o recurso acessado ser uma máquina virtual ou um computador físico, observados os requisitos de disponibilidade, segurança, desempenho, capacidade, monitoramento e níveis de serviço estabelecidos neste Edital e seus Anexos.

Os componentes de *software* da solução deverão possuir suporte, assistência técnica e manutenção por 36 (trinta e seis) meses, inclusas 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. O suporte técnico deverá contemplar a infraestrutura e os componentes da Solução utilizados para o gerenciamento, a disponibilização e a entrega de acesso remoto às aplicações corporativas publicadas, às máquinas virtuais e aos computadores físicos instalados nas dependências do Banco do Nordeste.

2.3. O escopo deverá abranger, no mínimo, a análise e o tratamento de ocorrências relacionadas à descoberta, ao inventário, ao cadastramento, à associação, à disponibilização, à conexão, à autenticação, ao desempenho, ao monitoramento e à administração dos recursos computacionais entregues aos usuários remotos.

2.4. Para o fornecimento do suporte técnico deverão ser fornecidos os seguintes serviços:

2.4.1. Atualização das subscrições, sem custo, para novas versões dos componentes da solução lançadas durante seu período de vigência;

2.4.2. Apoio técnico para avaliação, planejamento e ativação de funcionalidades suportadas nativamente pela solução.

2.4.3. Apoio técnico à configuração, administração, monitoramento e manutenção da capacidade necessária ao gerenciamento e à entrega de acesso remoto a máquinas virtuais, incluindo o acompanhamento da disponibilidade, do desempenho, da utilização, da experiência dos usuários e da adequada integração dessas máquinas com os demais componentes da Solução.

2.4.4. Apoio técnico à implantação, configuração, administração, monitoramento e manutenção dos recursos necessários ao gerenciamento e à entrega de acesso remoto a computadores físicos instalados nas dependências do Banco do Nordeste, incluindo o tratamento de falhas de descoberta, cadastramento, associação ao usuário, autenticação, estabelecimento da sessão remota, conectividade, desempenho e indisponibilidade do acesso.

2.4.5. 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);

2.4.6. Disponibilização de relatório mensal com informações que visem promover a segurança, eficácia, desempenho, administração e gerenciamento da Solução;

2.4.7. 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.

2.5. 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.

2.6. Serviço Técnico Especializado, limitado a 50 (cinquenta) horas anuais.

2.6.1. Para fins deste Anexo, considera-se Serviço Técnico Especializado o conjunto de atividades técnicas específicas, previamente solicitadas ou autorizadas pelo BNB, que excedam as obrigações ordinárias de suporte técnico, assistência técnica, manutenção, operação assistida e atuação da equipe técnica residente previstas contratualmente. O Serviço Técnico Especializado poderá compreender avaliações, diagnósticos, planejamentos, implementações adicionais, alterações de configuração, integrações, pareceres técnicos e outras atividades de complexidade equivalente solicitadas pelo BNB.

2.6.2. O Serviço Técnico Especializado poderá ser solicitado pelo BNB a qualquer momento durante a vigência contratual, observado o limite de 50 (cinquenta) horas anuais. As atividades previstas nos requisitos do serviço de suporte técnico deverão permanecer disponíveis durante toda a vigência do contrato e não serão descontadas do limite de horas do Serviço Técnico Especializado.

2.6.3. O suporte técnico da Solução poderá ser prestado de forma presencial pela equipe residente. A pedido da Contratada, o serviço poderá ser prestado de forma remota mediante concordância do BNB e sem qualquer ônus adicional.

2.6.4. A contabilização das horas utilizadas na prestação do Serviço Técnico Especializado deverá ser realizada pela CONTRATADA, que deverá disponibilizar mensalmente ao BNB relatório de acompanhamento contendo, no mínimo, as horas utilizadas, as atividades executadas, as datas de realização e os assuntos tratados.

2.6.5. A contabilização das horas utilizadas na prestação do Serviço Técnico Especializado deverá observar os seguintes critérios:

Atividade	Forma de contabilização
Reunião ou atividade técnica realizada de forma remota	Cada período iniciado de até 1 (uma) hora será contabilizado como 1 (uma) hora de Serviço Técnico Especializado.
Atividade técnica realizada presencialmente fora do horário de atendimento	Cada período iniciado de até 4 (quatro) horas será contabilizado como 3 (três) horas de Serviço

2.7. 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.

2.8. **Relatório mensal de Suporte Técnico:**

2.8.1. 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.

2.8.2. A elaboração do relatório será responsabilidade da Contratada que deverá:

2.8.2.1. Analisar todas as informações geradas pela Solução que são pertinentes ao objetivo do relatório;

2.8.2.2. 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;

2.8.2.3. Considerar as melhores práticas preconizadas na atualidade pelo fabricante;

2.8.2.4. Propor políticas de uso das ferramentas da Solução;

2.8.2.5. Acompanhar os impactos das alterações realizadas na Solução;

2.8.2.6. Acompanhar o desempenho da infraestrutura de publicação de aplicações, capacidade, disponibilidade, experiência do usuário, consumo de recursos e melhores práticas da solução;

2.8.2.7. Acompanhar o desempenho, a capacidade, a disponibilidade e a utilização dos recursos destinados ao gerenciamento e à entrega de acesso remoto às máquinas virtuais e aos computadores físicos, contemplando, no mínimo:

a) quantitativo de máquinas virtuais cadastradas, disponíveis e indisponíveis;

b) quantitativo de computadores físicos cadastrados, disponíveis e indisponíveis para acesso remoto;

c) quantitativo máximo de sessões remotas simultâneas registrado no período;

d) ocorrências de falha no cadastramento, na associação, na autenticação ou no estabelecimento de sessões remotas;

e) consumo de recursos e eventuais limitações de capacidade identificadas;

f) indicadores de desempenho e experiência dos usuários;

g) intervenções realizadas e recomendações de melhoria;

h) riscos identificados que possam comprometer a disponibilidade ou a continuidade dos serviços.

2.8.2.8. Avaliar e recomendar estratégias para instalação, desinstalação e atualização dos componentes da solução;

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

2.8.2.9.1. quantitativo de licenças da BASELINE;

2.8.2.9.2. quantitativo máximo de licenças simultaneamente utilizadas no período;

2.8.2.9.3. histórico de ativações e desativações automáticas de licenças temporárias;

2.8.2.9.4. quantitativo de licenças temporárias ativadas por período;

2.8.2.9.5. capacidade remanescente disponível até o limite contratual;

2.8.2.9.6. recomendações relacionadas à ampliação da BASELINE quando identificadas tendências permanentes de crescimento da demanda.

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

2.8.3. Os serviços de Suporte técnico compreendem:

2.8.3.1. Apoio na manutenção evolutiva para integração das soluções contratadas;

2.8.3.2. Apoio nas definições do produto para composição de soluções;

2.8.3.3. Avaliações, diagnósticos e proposições de soluções de melhoria;

2.8.3.4. Geração de relatórios de vistoria e análise;

2.8.3.5. Apoio em implementações adicionais;

2.8.3.6. Orientação e apoio técnico para avaliação e planejamento de alterações de configuração da solução implantadas;

2.8.3.7. 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;

2.8.3.8. Elucidação de dúvidas técnicas de ambiente e análise de erros;

2.8.3.9. Avaliação de desempenho e adequação de desempenho, parecer técnico e configurações recomendadas de melhores práticas;

2.8.3.10. Dúvidas e suporte sobre regras gerais e inclusão de recursos correlacionados;

2.8.4. 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.

2.8.5. **EQUIPE TÉCNICA RESIDENTE**

2.8.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica residente, composta por, no mínimo, 2 (dois) profissionais, para atuação presencial nas instalações do CAPGV, durante os dias úteis e no horário comercial das 07h00 às 00h00, sem prejuízo da cobertura de assistência técnica estabelecida neste Anexo.

2.8.5.2. Os profissionais poderão atuar fora do horário do definido no item 2.8.5.1, desde que comunicados, pelo BANCO, com antecedência mínima de 12 (doze) horas;

2.8.5.3. As atividades realizadas fora do horário estabelecido no item 2.8.5.1 serão classificadas, contabilizadas e remuneradas como Serviço Técnico Especializado, de acordo com os critérios de medição e pagamento estabelecidos neste Edital e em seus Anexos.

2.8.5.4. Os profissionais residentes deverão possuir qualificação e conhecimento técnico compatíveis com os componentes da Solução e com as atividades de publicação de aplicações,

gerenciamento de máquinas virtuais, entrega de acesso remoto a computadores físicos, monitoramento, análise de desempenho, tratamento de incidentes e apoio à operação.

2.8.5.5. Compete à equipe técnica residente:

i) acompanhar a operação diária da Solução;

j) executar atividades de suporte, diagnóstico e tratamento de falhas;

k) apoiar a administração e o monitoramento das máquinas virtuais e dos computadores físicos disponibilizados para acesso remoto;

l) apoiar a publicação, a alteração e a validação dos recursos entregues aos usuários;

m) acompanhar os chamados e articular o escalonamento para os níveis especializados da CONTRATADA ou do fabricante;

n) apoiar a implantação de atualizações, correções, ajustes de configuração e melhorias;

o) produzir registros das atividades realizadas e contribuir para a elaboração dos relatórios mensais;

p) participar de reuniões técnicas e operacionais quando convocada pelo Banco;

q) Apoiar a transferência de conhecimento para as equipes do Banco.

2.8.5.6. A ausência, afastamento ou indisponibilidade de profissional residente deverá ser suprida pela CONTRATADA, sem ônus adicional para o Banco e sem comprometimento da continuidade dos serviços. A substituição definitiva de profissional dependerá da apresentação de substituto com qualificação compatível com as atividades previstas neste Anexo.

2.8.5.7. A disponibilização da equipe técnica residente não substitui nem limita as demais obrigações de suporte técnico, assistência técnica, escalonamento e atendimento especializado da CONTRATADA ou do fabricante.

2.8.6. 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.

2.8.7. 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. A assistência técnica deverá abranger todos os componentes utilizados no gerenciamento e na entrega de acesso remoto às aplicações corporativas, às máquinas virtuais e aos computadores físicos instalados nas dependências do Banco do Nordeste, incluindo suas integrações, agentes, conectores, serviços, consoles de administração, mecanismos de autenticação, componentes de comunicação e demais recursos fornecidos ou configurados no âmbito da Solução.

4.3. 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;

4.4. 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.

4.5. A assistência técnica aos componentes da Solução deverá contemplar as seguintes atividades:

4.5.1. Prevenir o surgimento de falhas na Solução por meio de ações proativas;

4.5.2. Registrar os chamados abertos pelo Banco;

4.5.3. Solucionar as falhas indicadas nos chamados dentro dos prazos estabelecidos em Contrato;

4.5.4. 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;

4.5.5. Identificação e solução de incidentes relacionados aos componentes que compõe a solução contratada;

4.5.6. Identificação e solução de incidentes que afetem o gerenciamento, a disponibilização ou o acesso remoto aos computadores físicos;

4.5.7. Diagnóstico e correção de falhas relacionadas à descoberta, ao inventário, ao cadastramento, à associação, à autenticação, à autorização, à conectividade e ao estabelecimento das sessões remotas;

4.5.8. Diagnóstico e correção de falhas nos agentes, conectores, serviços e demais componentes instalados ou configurados nas máquinas virtuais e nos computadores físicos para integração com a Solução;

4.5.9. Apoio ao restabelecimento da disponibilidade dos recursos computacionais entregues aos usuários remotos;

4.5.10. Análise e tratamento de problemas de desempenho, estabilidade, capacidade e experiência do usuário relacionados às sessões remotas.

4.5.11. Identificação e solução de incidentes que afetem o gerenciamento, a disponibilização ou o acesso remoto às máquinas virtuais;

4.5.12. Proposição e implementação de ajustes de configuração necessários à resolução de incidentes, correção de falhas ou restabelecimento dos níveis de serviço contratados;

4.5.13. Implantação de correções, patches, hotfixes e atualizações necessárias para solução de falhas, vulnerabilidades ou manutenção da compatibilidade operacional da solução;

4.5.14. Atendimento de chamadas relacionadas a dúvidas, falhas, lentidão, mudanças e demais aspectos relacionados aos serviços prestados;

4.5.15. Qualquer implantação em produção (mudança) deverá ser realizada em horário disponibilizado pelo Banco;

4.5.16. Implantação ou quaisquer outras intervenções na solução de forma a assegurar o bom funcionamento da mesma, de acordo com as necessidades do Banco;

4.5.17. Diagnóstico e correção de problemas relacionados ao gerenciamento de licenças;

4.5.18. Diagnóstico e correção de falhas nos mecanismos de elasticidade automática;

4.5.19. Apoio na análise de consumo e utilização das licenças;

4.5.20. Apoio na revisão e eventual ampliação da BASELINE contratual.

4.6. O relatório de assistência técnica deverá conter:

4.6.1. 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.

4.6.2. Registro das atualizações, correções, implementações e intervenções executadas no período relativas à assistência técnica da solução, previamente acordadas com o Banco;

4.6.3. Acompanhamento e priorização das respostas e respectivas soluções para os chamados eventualmente abertos pelo Banco;

4.7. 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.

4.8. 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.

4.9. 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.

4.10. 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.

4.11. Nos dias úteis e dentro do horário de atendimento de atendimento do comercial (de 08h00 às 18h00), 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.

4.12. Níveis de Serviço

4.12.1. Conforme o anexo Acordo de Níveis de Serviço.