

Anexo V

(Serviços de Suporte Técnico e Manutenção)

1. Serviços de Suporte Técnico e Manutenção

1.1. Os Serviços de Suporte Técnico e Manutenção da solução ERP consistem nos serviços de Suporte Técnico, Manutenção Operacional, Manutenção Corretiva, Resolução de Problemas e a atualização das soluções (software e hardware) relacionadas aos serviços prestados.

1.2. A documentação produzida durante a execução dos serviços, seja em papel ou meio eletrônico, será de propriedade do SERPRO.

1.3. Os serviços de Suporte Técnico, Manutenção da Solução e Resolução de Problemas deverão ser realizados na regional do SERPRO em Brasília.

1.4. A CONTRATADA para a Severidade 3 - Média e Severidade 4 - Baixa poderá aplicar o Suporte Técnico Remoto. Para as Severidades 1 - Máxima e 2 - Alta, os serviços serão obrigatoriamente realizados na forma On Site, respeitando os níveis de serviço registrados **no item 3.0 do documento de especificação da consulta pública**.

1.5. Os serviços de atualização do ambiente, seja hardware ou software, deverão ser realizados na forma on-site.

1.6. Os serviços de suporte técnico e manutenção terão início após a conclusão das entregas previstas no Serviço de Implantação.

1.7. São responsabilidades da CONTRATADA:

1.7.1. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer ao SERPRO, em até 5 (cinco) dias úteis, uma lista de pessoas de contato por ordem de prioridade de acionamento;

1.7.2. Fornecer um catálogo de serviços contendo os processos relacionados a Solução ERP, com o tempo de atendimento relacionado ao SLA indicado no **item 3.0 do documento de especificação da consulta pública**;

1.7.3. Realizar a atualização do Catálogo de Serviços de Manutenção em comum acordo com o SERPRO.

1.7.4. Disponibilizar sistema, com acesso direto pelo SERPRO, para abertura e acompanhamento dos chamados de suporte técnico e manutenção.

1.8. Serviços de Suporte Técnico e Manutenção Corretiva

1.8.1. O Serviço de Suporte Técnico contempla as atividades de apoio especializado que permitam que uma solução ou serviço mantenha-se no seu estado de funcionamento normal.

1.8.1.1. O Serviço está relaciona-se diretamente a:

1.8.1.1.1. Diagnóstico da situação;

1.8.1.1.2. Instalação;

1.8.1.1.3. Configuração;

1.8.1.1.4. Atualização;

1.8.1.1.5. Otimização;

1.8.1.1.6. Utilização de produtos;

1.8.1.1.7. Monitoração de ambiente e da liberação de atualizações/correções podendo ser denominadas como Patches ou Hotfixes;

1.8.1.1.8. Realização de análise de performance;

1.8.1.1.9. Recomendações de ajustes (tunning);

1.8.1.1.10. Aplicações de versões atualizadas (releases) e atualizações/correções (patches ou hotfixes);

1.8.1.1.11. Suporte na implantação e/ou implementação e/ou validação de novos produtos e versões; e

1.8.1.1.12. Levantamento e realização de correções e inovações.

1.9. Manutenção Corretiva

1.9.1. As manutenções corretivas são manutenções periódicas na Solução ERP cujo objetivo é corrigir erros de execução ou de requisitos da Solução.

1.9.1.1. Os serviços de manutenção corretiva podem pertencer às seguintes categorias: Correções de Falhas, Melhoria de Desempenho e Confiabilidade e Adaptação a Mudanças de Ambiente.

1.10. Resolução de Problemas

1.10.1. Resolução de Problemas tem como objetivo identificar e analisar a causa raiz dos incidentes ocorridos durante o período de manutenção para evitar a recorrência dos mesmos.

1.11. São responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Realizar as atividades de execução do atendimento dos Serviços de Suporte Técnico, Manutenções Corretivas e Resolução de Problemas conforme as descrições dos serviços.
- b) Realizar resolução de Incidentes para: Diagnóstico, Ajuste e Resolução de problemas que afetam diretamente o ambiente produtivo da Solução ERP, causando parada, interrupção intermitente ou degradação dos serviços.
- c) Analisar o incidente para determinar a equipe da CONTRATADA que irá atendê-lo e encaminhá-lo para a mesma;
- d) Investigação, bem como o desenvolvimento de soluções e resolução de incidentes com solução de contorno (workaround) e aplicá-la no ambiente produtivo.
- e) Realizar testes unitários e funcionais das soluções que forem desenvolvidas, assim como o apoio à realização dos Testes de Aceite pelos usuários da CONTRANTE;
- f) Responsável pelo monitoramento e reporte do status do incidente, bem como realizar a análise da causa raiz para o tal.
- g) Retrabalhar na solução do incidente caso a resolução não tenha sido confirmada pelo usuário.
- h) Realizar geração de Pacotes de Correção de software (hotfixes) quando um incidente tiver impacto técnico significativo na versão instalada no SERPRO e nenhuma solução viável puder ser encontrada. Neste caso, os especialistas de suporte da CONTRATADA poderão ser mobilizados para desenvolver alterações ou solicitar o desenvolvimento ao laboratório do fabricante, de códigos específicos para a resolução do problema identificado. Deverão então ser gerados hotfixes que serão imediatamente implantadas no SERPRO, após os devidos testes.
- i) Realizar o diagnóstico do problema e solucioná-lo (Bug fix);
- j) Analisar a causa raiz do problema encontrado, estimar com o SERPRO o esforço necessário para resolução, definição do prazo para solução e recomendar sobre implantação da solução;
- k) Validar a categorização e prioridade dos problemas, de acordo com os procedimentos a serem acordados durante a fase de transição para os serviços de operação;
- l) Executar as ações para implantar a solução definida, bem como testes para solução do problema e implantação da solução do problema (Bug fix);
- m) Retrabalhar o problema, caso a solução não seja satisfatória, bem como monitorar e comunicar o status dos problemas;
- n) Manter a documentação atualizada da Solução (especificações técnicas e documentos de testes) associados aos problemas resolvidos;
- o) Proporcionar:

Escalabilidade: A prestação de serviços de suporte técnico on-site pela CONTRATADA deverá ser altamente flexível, e promover as adaptações e dimensionamentos necessários para atender a sustentação da Solução ERP no SERPRO, bem como, contar com outros níveis de recorrência para dar solução aos problemas e incidentes não resolvidos pela equipe local.

Atendimento On-Site: A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais que irão atuar diretamente com as equipes do SERPRO, na regional do SERPRO em Brasília, devendo ainda promover as pesquisas necessárias, junto as equipes técnicas do laboratório do fabricante da Solução ERP, na busca de soluções mais apropriadas para resolução das ocorrências.

p) O serviço de atualização deve incluir correções na solução ou execução de quaisquer medidas necessárias para sanar falhas de funcionamento ou vulnerabilidades, físicas ou lógicas, da solução;

q) A CONTRATADA deverá fornecer manutenção/atualização para todos os elementos contidos no objeto. A manutenção e atualização deverá cobrir um período mínimo de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data da emissão do Termo de Recebimento Definitivo, conforme **Anexo XII – Modelos Previstos**;

r) Manter o SERPRO informado sobre o lançamento de "patches" e versões ou releases, sejam de manutenções corretivas ou adaptativas, que ocorrerem em toda a linha da solução implantada, durante a vigência do Contrato;

s) A atualização da Solução ERP com as últimas versões de software disponibilizadas pelo fabricante é de responsabilidade de CONTRATADA sem ônus para o SERPRO;

t) As atualizações de hardware disponibilizadas pelo fabricante e necessárias ao pleno funcionamento da Solução ERP são de responsabilidade da CONTRATADA sem ônus para o SERPRO.

u) Realizar a gestão e manutenção do nível de serviço acordado, através dos indicadores de desempenho especificados no **item 3.0 do documento de especificação da consulta pública**.

v) Manter atualizado os materiais de treinamento técnico em plataforma disponível para consulta dos usuários do SERPRO.

1.12. São responsabilidades do SERPRO:

a) Responsável pela manutenção de um ponto único de contato para o grupo da CONTRATADA para assuntos de Gestão;

b) Identificar a necessidade de abertura de chamado e registrá-lo na ferramenta de gestão de problemas;

c) Realizar o acompanhamento do desempenho da CONTRATADA com relação aos níveis de serviços contratados, conforme **item 3.1 do documento de especificação da consulta pública**.

d) Suportar a resposta de dúvidas relacionadas aos seus processos de negócio, por exemplo: dúvidas de legislação, específicas do projeto, entre outras;

e) Oferecer apoio necessário com disponibilidade para prestar as informações complementares, intermediar a comunicação entre o Usuário e a CONTRATADA e outras medidas que venham ser necessárias para a resolução dos incidentes;

f) Analisar a solução do problema, estimar as mudanças que a afetam e determinar se a solução deve ser implantada;

g) Realizar a validação da solução de contorno (Workaround) e da solução definitiva do problema (Bug fix) e confirmar se a solução apresentada é satisfatória em até 5 (cinco) dias corridos.

h) Após esse prazo, a solução será considerada automaticamente como satisfatória.

i) Caso, após o prazo de 5 (cinco) dias úteis, o SERPRO (Usuário) não realizar a confirmação da solução do incidente, esta será considerada automaticamente como confirmada.

1.13. Manutenção de Infraestrutura

1.13.1 A Manutenção de Infraestrutura se caracteriza pelos serviços de suporte e manutenção técnicos voltados para toda a infraestrutura operacional da Solução ERP, como hardwares e outros itens relacionados.

1.13.3. São responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Manter a infraestrutura tecnológica para os ambientes de desenvolvimento, teste, homologação e produção para uso da CONTRATADA.
- b) Manter todos os ambientes tecnológicos em funcionamento, devidamente documentados e aprovados pelo SERPRO, incluindo sua instalação e configuração para a entrada em produção da Solução ERP.
- c) A CONTRATADA deverá manter todos os ativos de hardware sob a garantia do fabricante durante a vigência do contrato.
- d) A CONTRATADA deverá fornecer manutenção/atualização para todos os elementos contidos no objeto. A manutenção e atualização deverá cobrir um período mínimo de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data da emissão do Termo de Recebimento Definitivo, conforme **Anexo XII – Modelos Previstos**;
- e) Realizar o fornecimento ou substituição dos hardwares que compõem a Solução ERP nos ambientes operacionais visando o cumprimento dos níveis de serviço conforme **Anexo X – Sistema de Desempenho**.

1.13.4. São responsabilidades do SERPRO:

- a) Disponibilizar a infraestrutura de data center para hospedar os equipamentos de hardware providos pela CONTRATADA.
- b) Realizar a manutenção da conectividade para acesso dos sites aos sistemas providos pela CONTRATADA ao longo do Contrato.
- c) Definir a faixa de endereçamento de protocolo de rede, topologia e demais condições de uso a serem utilizadas pela CONTRATADA na montagem dos ambientes.