

ANEXO VI

(Especificação dos Serviços Técnicos Especializados)

1. Serviços Técnicos Especializados

1.1. Os Serviços Técnicos Especializados compreendem, dentre outros, as atividades de análise e diagnóstico relacionados a solução ERP e que envolvem, mas não se limitam a:

1.1.1. Avaliação de requisitos para a arquitetura da Solução ERP;

1.1.2. Apoio após implementação da Solução ERP (integração de soluções, benchmarking, aperfeiçoamento);

1.1.3. Apoio a parametrização e futuras customizações;

1.1.4. Operação assistida e repasse de conhecimento.

1.2. Os Serviços Técnicos Especializados sob demanda terão início após a conclusão das etapas previstas no Serviço de Implantação.

1.3. A CONTRATADA deve disponibilizar 750 (setecentos e cinquenta) USTs para atender situações não previstas durante a vigência do contrato;

1.4. A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para início das atividades de consultoria, a contar da data da assinatura da Ordem de Serviço (OS);

1.5. Os serviços serão realizados à medida da necessidade, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte das USTs estimadas na para os serviços contratados;

1.6. Os Serviços Técnicos Especializados deverá incluir planejamento prévio, contagem de estimada de UST e descrição dos serviços.

1.7. Durante a execução dos Serviços Técnicos Especializados, as mudanças deverão ser publicadas em todo os ambientes, até chegar à produção, conforme previsto na gestão do ciclo de vida da Solução, salvo determinação contrária do SERPRO.

1.8. O preço unitário da UST, apresentado pela CONTRATADA em sua proposta, deve incluir os custos para produzir e entregar todos os artefatos envolvidos no atendimento da demanda, desde o planejamento até a implantação em produção das funcionalidades previstas.

1.9. As ações resultantes dos Serviços Técnicos Especializados passarão a ser parte integrante da Solução ERP e, portanto, passarão a integrar o escopo dos serviços de suporte técnico e cabe à CONTRATADA atualizar o Catálogo de Serviços de Suporte Técnico e a base de conhecimento.

1.10. Nenhuma melhoria deverá impedir ou ser afetada por atualizações de versão da Solução ERP, salvo se expressamente autorizado pela CONTRATANTE, após comunicação formal pela CONTRATADA dos impactos futuros da manutenção. Caso, no planejamento, a CONTRATADA não faça o alerta quanto aos impactos futuros do serviço, ficará ela responsável pela adequação futura da Solução ERP na atualização de versão, sem ônus adicional para o SERPRO.

1.11. A prestação do Serviço Técnico Especializado, quando executado nas instalações do SERPRO, ocorrerá, preferencialmente, em horário comercial (08h00 às 18h00), de segunda-feira a sexta-feira, nas localidades indicadas na Ordem de Serviço. Quando houver necessidade de execução de serviço fora do horário preferencial, este deverá estar claramente especificado na Ordem de Serviço e não poderá ter ônus adicionais para o SERPRO;

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

1.13. O Serviço Técnico Especializado compreende as seguintes obrigações:

1.13.1. Elaborar projeto incluindo:

1.13.1.1. Modificações que serão executadas;

1.13.1.2. Janelas de execução;

1.13.1.3. Eventos de indisponibilidade;

1.13.1.4. Avaliação dos riscos envolvidos;

1.13.2. Proteger dos dados armazenados na solução contra vazamento ou perda;

1.13.3. Efetuar todos os testes necessários para que a nova versão entre em produção conforme especificações aprovadas;

1.13.4. Elaborar relatório com detalhamento de USTs executadas em serviço, especificando o escopo atendido.