ANEXO 6

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS E SUPORTE TÉCNICO PARA SOLUÇÃO SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DURANTE O PRAZO CONTRATUAL

Sumário

1. INTRODUÇÃO 2
2. SUPORTE TÉCNICO 2
3. ATENDIMENTO E SOLUÇÃO DE OCORRÊNCIAS 4
4. SEVERIDADES 4
5. PRAZOS E PENALIZAÇÕES DO ANS 5
6. ANS - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO –TERMINOLOGIA 7

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

1. INTRODUÇÃO

Este Anexo ao Projeto Básico do Edital, para a prestação de serviço durante o prazo contratual para utilização de um Sistema Integrado de Informação e Gestão, da categoria de sistemas conhecida como 'Planejamento dos Recursos Empresarias' (ERP–*Enterprise Resource Planning*), para a CONTRATANTE, apresenta o detalhamento do Acordo de Nível de Serviços – ANS e Suporte Técnico, contemplando a forma de atendimento e solução dos chamados realizados pela CONTRATADA.

2. SUPORTE TÉCNICO

a. Para atendimento aos serviços de Suporte Técnico, a CONTRATADA deverá oferecer atendimento aos serviços contratados através de Centro de Suporte Técnico.

b. A central de atendimento de suporte técnico indicada e mantida exclusivamente pela CONTRATADA deverá fornecer o serviço de suporte técnico ao cliente de segunda a sexta feira, no regime 5x8 - 5 dias por semana, 8 horas por dia, exceto chamados com **Severidade1 (S1) conforme item 04 –SEVERIDADES,** parada de sistemas ou parada de rotina importante que afetam o atendimento aos munícipes em finais de semana, feriados e fora do horário comercial, **a CONTRATADA deverá também ter um canal de atendimento especial e apoio técnico disponível para regularizar o funcionamento e paradas de sistemas em finais de semana e feriados devido aos serviços caracterizados como contínuos e de atendimento aos usuários através do 0800.**

a. Parada total da produção, isto é, o usuário final não consegue acessar ou utilizar a SOLUÇÃO por falha de uma ou mais transações (módulos) ou componentes da SOLUÇÃO, provocando impactos diretos para o negócio e faturamento da CONTRATANTE, comprometa a observância de prazo para atendimento de exigência legal ou, com a paralisação, sejam atingidos um número significativo de atendimento aos munícipes.

c. A central de atendimento de suporte técnico indicada pela CONTRATADA deverá estar disponível, no regime acima citado, para abertura de chamados técnicos de software, de acordo com os níveis de prioridade descritos neste documento.

d. A central de atendimento de suporte técnico deverá permitir meios de acesso de disponibilidade imediata, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. **A CONTRATADA deverá informar, na fase inicial da implantação, por meio de documento formal, os meios de acesso, o**

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

número do telefone, equipe técnica e gerencial e também quais os dados necessários para abertura e controle dos chamados técnicos.

e. Não deverá ocorrer qualquer limitação, em relação ao número de solicitações de suporte de software.

f. Não deverá ocorrer qualquer limitação, em relação ao número de técnicos da CONTRATANTE autorizados a abrir chamados técnicos de software.

g. Quando a empresa CONTRATADA receber relato de problema com seu serviço ou solução implantada na CONTRATANTE, o serviço de suporte técnico da CONTRATADA deverá emitir um número um 'Número de Chamado', o qual deverá ser armazenado e utilizado em todas as comunicações a ele relacionadas.

h. Os usuários da SOLUÇÃO, ao detectarem algum problema no uso do sistema, estarão orientados a informar o Setor de Controle de Processamento de Dados (SCPD) para que seja acionado o serviço de suporte técnico da empresa CONTRATADA.

i. O operador do sistema da CONTRATANTE, após triagem inicial e concluindo que o incidente é devido à SOLUÇÃO, encaminhará o chamado técnico para a área responsável da CONTRATADA.

j. Os valores mensais de prestação dos serviços constante na proposta já contemplam todos os serviços de atendimento, o cumprimento do ANS, o suporte técnico e solução de ocorrências durante a vigência do contrato, não havendo nenhum custo adicional posterior à assinatura do contrato.

k. Na hipótese da CONTRATANTE necessitar do desenvolvimento de módulos de sistemas não especificados ou rotinas que alterem diretamente a estrutura dos sistemas objeto da licitação não apresentados neste projeto básico, a CONTRATADA deverá apresentar orçamento sujeito à aprovação da CONTRATANTE, com base no custo da hora de programação e total de horas para desenvolvimento. O tempo será contabilizado levando em conta dias úteis de trabalho em horário comercial das 08:00 horas às 18:00 horas. A contagem passa a valer a partir da data e hora de aprovação em comum acordo entre a CONTRATANTE e CONTRATADA.

l. Os orçamentos aprovados, após seu desenvolvimento, homologação e implantação, passam a fazer parte integral dos módulos de acordo com a sua finalidade e que automaticamente estarão cobertos pelo valor do contrato de locação, não podendo ter nenhum acréscimo adicional.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

3. ATENDIMENTO E SOLUÇÃO DE OCORRÊNCIAS

a. Para fins de solução dos problemas ou falhas, adaptações de novas rotinas, ou seja, manutenções corretivas, adaptativas, evolutivas e preventivas que venham a ocorrer durante a vigência do contrato, os chamados são classificados em 5 (cinco) níveis de severidade.

b. Ao solicitar o serviço de suporte técnico, o operador do sistema classificará as ocorrências em Severidades, detalhadas a seguir:

4. SEVERIDADES

b. **Severidade1 (S1)** – Parada total da produção, isto é, o usuário final não consegue acessar ou utilizar a SOLUÇÃO por falha de uma ou mais transações (módulos) ou componentes da SOLUÇÃO, provocando impactos diretos para o negócio e faturamento da CONTRATANTE, comprometa a observância de prazo para atendimento de exigência legal ou, com a paralisação, sejam atingidos um número significativo de atendimento aos munícipes.

c. **Severidade2 (S2)** – Grave perda de funcionalidade com o sistema operando com erro ou rotina importante paralisada, exemplo: rotinas que atrasam o faturamento (emissão de contas, cálculo de contas, processamento de arquivos de leitura), rotinas contábeis, relatórios e inconsistências gerais em informações geradas pelos sistemas (módulos) ou componentes da SOLUÇÃO implantados.

d. **Severidade3 (S3)** – Atendimento do prazo informado no chamado técnico de solicitações de acordo com as previstas em lei em questão. (Entende-se nestes casos, leis, decretos, instruções normativas, resoluções e demais demandas do poder Público (Municipal, Estadual e Federal) em tempo hábil.

e. **Severidade4 (S4)** – Atendimento em solicitações para ajustes e alterações nos sistemas que visam melhorar as rotinas de trabalho, Exemplo: novos relatórios específicos ou customizações em relatórios existentes, inclusão de campos no cadastro, melhorias na integração dos sistemas, migração de linguagem de programação de módulos dos sistemas implantados total ou rotinas especificas para a web.

f. **Severidade5 (S5)** - Problema que não causa impactos nas funcionalidades da SOLUÇÃO ou perda de produtividade. Trata-se de necessidade de esclarecimentos sobre a documentação técnica, funcional ou de melhorias na SOLUÇÃO fornecida.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

5. PRAZOS E PENALIZAÇÕES DO ANS

a. A CONTRATADA deverá respeitar as seguintes características e prazos, contados do registro do chamado, para atendimento ou solução de ocorrências:

REQUISITOS DE ANS (ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS)		**PENALIDADES**	
NÍVEIS DE SEVERIDADE	**PRAZO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO E E SOLUÇÃO TOTAL DO PROBLEMA**	**MULTA SOBRE A FATURA MENSAL DE ACORDO COM O(S) MÓDULO COM PROBLEMA.**	**ROTINAS AFETADAS**
S1	Imediata com resolução em até 03 horas da abertura do chamado, deverá apresentar solução de emergência quando for o caso.	5 % de multa sobre o valor do módulo a cada evento registrado além do SLA e acréscimo de 0,5% por cada hora além do SLA.	Indisponibilidade total, parcial dos sistemas e prazos inadiáveis.
S2	Até 02 horas da abertura do chamado, com resolução em até 04 horas, deverá apresentar solução de emergência quando for o caso.	2% de multa sobre o valor do módulo a cada evento registrado fora do prazo de atendimento e acréscimo de 0,5% por cada hora além do SLA.	Atraso na rotina diária de faturamento, etc.
S3	Prazo será estipulado no chamado técnico, em comum acordo, considerando a exigência Legal. (em dias)	5% de multa sobre o valor do módulo a cada evento registrado fora do prazo de atendimento estipulado e acréscimo de 0,5% por cada dia de atraso além do SLA.	Atraso no atendimento de exigências legais. (Municipais, Estaduais e Federais)

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

S4	Prazo estipulado no chamado técnico (em dias) Obs: O SAAE permitirá 05 (cinco) dias úteis no máximo para a análise das informações e o prazo de conclusão será estipulado em comum acordo.	1% de multa sobre o valor do módulo a cada evento registrado fora do prazo de atendimento estipulado e acréscimo de 0,5 % por cada dia de atraso além do SLA.	Atraso no atendimento de exigências do SAAE.
S5	Prazo estipulado no chamado técnico (em dias) Obs: O SAAE permitirá 05 (cinco) dias úteis no máximo para a análise das informações e resposta.	-	Dúvidas e questionamentos sobre as rotinas do sistema.

b. Admite-se para todos os casos a adoção de solução de contorno. Neste caso, a empresa deverá emitir, no prazo negociado com a CONTRATANTE, parecer com o novo prazo para solução definitiva da ocorrência, contendo ainda o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas, a partir da abertura do respectivo chamado, desde que não descaracterize o estabelecido no Quadro de requisitos do (ANS), presente no item anterior.

c. Após avaliação deste parecer inicial, a CONTRATANTE decidirá sobre a sua aceitabilidade. O não cumprimento do novo prazo acordado para a solução definitiva da ocorrência sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste Projeto Básico.

d. Desde que acordado com a CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá, caso haja disponibilidade e respeitados os prazos definidos, atuar de forma remota, utilizando-se das ferramentas legalmente licenciadas e homologadas pela CONTRATANTE para tal, visando maior celeridade no atendimento às demandas apresentadas, conectar na máquina dos funcionários para auxiliar e visualizar os erros em tela do sistema.

e. A atualização do andamento na resolução do problema deverá, ainda, na mesma periodicidade acima definida, constar no *website* criado para acompanhamento dos chamados.

f. A CONTRATANTE poderá prorrogar o prazo máximo do atendimento, desde que o atraso seja justificado pela empresa CONTRATADA em razão da complexidade do chamado, a qual será definida pela área técnica da CONTRATANTE.

g. A empresa CONTRATADA deverá registrar as justificativas do possível atraso no acompanhamento de chamados e comunicar previamente à CONTRATANTE para que a prorrogação seja autorizada.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

h. A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pela CONTRATANTE, antes do término do prazo original.

i. A prorrogação de prazo é totalmente discricionária por parte da CONTRATANTE, em relação a um específico chamado e não constituirá novação para chamados de natureza semelhante.

j. O fechamento do chamado técnico será registrado pelo responsável da equipe gestora do contrato, ainda que *a posteriori*, com base no horário em que o problema foi resolvido, na ótica dos usuários da SOLUÇÃO integrada.

k. Durante a evolução e após a conclusão do chamado técnico, a empresa CONTRATADA atualizará as informações de registro de chamados com todas as informações envolvidas na solução, inclusive os dados das interações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, a evolução da resolução do problema, as medidas temporárias e definitivas, os documentos de referência (anexos), de modo a constituir base de conhecimento útil a outros profissionais da CONTRATADA.

l. O somatório total do indicador “tempo de resolução” será computado em horas, desprezadas as frações, quando inferiores a 10 (dez) minutos. A CONTRATADA poderá estabelecer melhor critério, desde que seja fundamentada a escolha.

m. O cálculo do indicador “tempo de resolução” será feito pela diferença entre data-hora-minuto de abertura de chamado de suporte técnico e data-hora-minuto de fechamento do chamado, conforme registrado em sistema próprio.

n. Em casos de atendimentos oriundos de falhas na comunicação da rede ou da rede mundial de computadores (internet) que impedem o acesso aos sistemas instalados da SOLUÇÃO, a contagem de tempo para resolução do problema será iniciada somente a partir do restabelecimento dos recursos afetados.

6. ANS - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO –TERMINOLOGIA

a. **Incidente:** Qualquer evento que não faz parte do funcionamento padrão do serviço e que causa ou pode causar, uma interrupção, parada ou redução de qualidade de um produto ou serviço.

b. **Interrupção:** Parada do sistema em operação ou do ambiente produtivo com impossibilidade de uso das funcionalidades, visando adequações e/ ou manutenções. A interrupção pode ser programada ou emergencial.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

c. **Interrupção programada:** Refere-se à rotina usual de manutenção do sistema. As partes devem, em comum acordo, agendar e divulgar o cronograma anual de interrupções do sistema, também designada paradas programadas.

d. **Interrupção Emergencial:** Necessárias para ajustes técnicos ou manutenções não programadas serão realizadas fora do horário comercial do CONTRATANTE.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440