

5.8.9. A tabela abaixo descreve os prazos de atendimento que deverão ser cumpridos pela CONTRATADA, de acordo com a severidade de cada chamado aberto:

Tabela de solução de chamados			
Severidade	Descrição	Tempo para o primeiro contato após a abertura	Tempo de resolução do chamado
Urgente	Serviço crítico parado em produção	15 Minutos	Até 01 (uma) hora
Alta	Erros e problemas que estão impactando no ambiente de produção	45 Minutos	Até 03 (três) horas
Média	Problemas ou erros contornáveis que afetam o ambiente em produção, mas não possuem alto impacto	90 Minutos	Até 06 (seis) horas
Baixa	Problemas ou erros contornáveis que não impactam significativamente no ambiente em produção	120 Minutos	Até 08 (oito) horas
Informações	Consulta Técnica, dúvidas em geral, monitoramento	150 Minutos	Até 24 (vinte e quatro) horas

5.8.10. O prazo de atendimento deve começar a ser contabilizado a partir do momento de efetivação da abertura do chamado.

5.8.11. O nível de severidade será informado no momento da abertura de cada chamado pelo técnico responsável do IGEPREV.

5.8.12. Os chamados cujas severidades forem Urgente e Alta, o atendimento deverá ser feito somente de forma ON-SITE.

5.8.13. A CONTRATADA deve apresentar relatório de atendimento para cada solicitação de suporte técnico, contendo a data e hora da solicitação de suporte técnico, o início e o término do atendimento, identificação do problema, providências adotadas e demais informações pertinentes.

5.8.14. A CONTRATADA deve emitir relatório mensal em arquivo eletrônico ou em sistema de consulta online, com informações dos chamados abertos e fechados no período.

5.8.15. O relatório deve possuir os seguintes parâmetros:

5.8.15.1. Quantidade de ocorrências (chamados) registradas no período;

5.8.15.2. Número do chamado registrado e nível de severidade;

5.8.15.3. Data e hora de abertura;

5.8.15.4. Data e hora de início e conclusão do atendimento;

5.8.15.5. Identificação do técnico que fez o registro do chamado;

5.8.15.6. Descrição do problema;

5.8.15.7. Descrição da solução;

5.8.15.8. Lista de chamados concluídos fora do prazo de solução estabelecido.

5.8.16. Problemas cuja solução dependa de correção de falhas (bugs) ou da liberação de novas versões e patches de correção, desde que comprovados pelo fabricante da solução, não deverão se encaixar nos prazos estabelecidos no item 6.8.9.

5.8.17. A CONTRATADA deverá, de acordo com o nível de criticidade, prover solução paliativa para atender os problemas de falhas (bugs), atualizações ou patches de correção que ainda não foram disponibilizadas pelo fabricante, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, para reestabelecer o ambiente do IGEPREV. A solução definitiva deverá ser disponibilizada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, sendo a CONTRATADA responsável pelos trâmites juntamente a fabricante da liberação das correções.

5.8.18. Nas manutenções que necessitem de intervenção para parada física ou reinicialização do equipamento, o IGEPREV deverá ser notificado previamente para que faça o agendamento da manutenção e aprovação.

5.8.19. As paradas de manutenção deverão acontecer fora do horário de expediente, devendo ser restabelecida antes das 7 (sete) horas da manhã do dia seguinte. Poderá ocorrer durante o dia da semana ou aos finais de semana, sem ônus para o IGEPREV.

5.8.20. Todo o procedimento de manutenção deverá ser documentado, contendo explicação completa do passo a passo e registro das ocorrências incoerentes para subsidiar novas paradas que possam ocorrer.

5.9. Serviço de Operação Assistida – ITEM 9

5.9.1. Objetiva apoiar e assegurar a correta utilização das soluções garantindo o melhor aproveitamento e o uso adequado das funcionalidades, provendo atividades de reestruturação, troubleshooting e prospecção;

5.9.2. O consumo do banco de horas será realizado mediante apresentação de uma ordem de serviço que deverá ser aprovada pelo fiscal do contrato;

5.9.3. O IGEPREV poderá utilizar até 5.000 (cinco) mil horas destinadas a solicitação de serviços especializados na área da infraestrutura e segurança da informação que tenham relação com o objeto deste Termo de Referência, visando a resolução de problemas, testes e implantação de novos artefatos;

5.9.4. As horas poderão ser consumidas na sua totalidade dentro de um período de 12 meses com possibilidade de renovação e/ou prorrogação de uso por iguais e sucessíveis períodos conforme a lei 8.666/93.

5.9.5. A CONTRATADA deverá enviar em até 48 (quarenta e oito) horas, após a recepção da solicitação de serviço, a estimativa do quantitativo de horas necessárias para o atendimento da solicitação;

5.9.6. A CONTRATANTE irá avaliar a estimativa e quando aprovada, comunicará a CONTRATADA que poderá iniciar o atendimento da Ordem de Serviço de forma PRESENCIAL;

5.9.7. A CONTRATADA poderá também prestar consultoria e atendimento às melhorias na infraestrutura do ambiente como um todo do IGEPREV;

5.9.8. A CONTRATADA quando concluir o atendimento deverá enviar em até 2 (dois) dias o relatório descrevendo como a solicitação foi atendida;

5.9.9. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente um relatório contendo todas as solicitações

de serviço atendidas bem como suas soluções e o volume de horas consumido no período;

5.9.10. A prestação do serviço poderá ocorrer tanto durante o horário comercial quanto fora deste, à critério exclusivo da CONTRATANTE;

5.9.11. A CONTRATANTE procederá com o pagamento do quantitativo de horas consumidas ao longo do mês;

5.9.12. A CONTRATADA deve dispor de especialistas na tecnologia ofertada ou no serviço que irá prestar de modo a garantir o suporte na realização de testes, análises, medidas e ajustes, assegurando que as operações diárias sejam realizadas em conformidade com os padrões pré-estabelecidos pelo fabricante, visando a melhoria contínua do gerenciamento do ciclo de vida e a conformidade da mesma, bem como garantir a excelência na execução do serviço;

5.9.13. As seguintes atividades mínimas poderão ser contempladas:

5.9.13.1. Execução de atividades operacionais, utilizando os procedimentos recomendados a cada rotina;

5.9.13.2. Execução de atividades de manutenção corretiva, utilizando os procedimentos que permitam maior eficiência e eficácia na solução de falhas;

5.9.13.3. Execução de atividades de manutenção preventiva (monitoração), rotinas de testes, análises e medidas, utilizando os procedimentos que assegurem mínima interferência na operação e máxima disponibilidade dos produtos;

5.9.13.4. Elaboração de procedimentos especiais ou detalhamento dos procedimentos padrão, caso seja necessário;

5.9.13.5. Elaboração de relatórios de atividades detalhando os procedimentos realizados e eventuais ajustes, se necessário.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 Constituem obrigações da **CONTRATADA**, além das constantes nos artigos 68 a 71 da Lei nº 8.666/93, as seguintes:

6.1.1 Executar fielmente o contrato, em conformidade com suas cláusulas, responsabilizando-se pela sua qualidade, exatidão;

6.1.2 Manter relatório técnico com mensuração precisa do volume de serviços prestados a cada período;

6.1.3 Documentar as atividades relativas à prestação dos serviços;

6.1.4 Prover o CONTRATANTE das informações necessárias à adequada execução do objeto;

6.1.5 Responder pelos danos e/ou prejuízos causados ao IGEPREV ou a terceiros, por ocorrência de problemas em virtudes da execução do Contrato, salvo na ocorrência de caso fortuito, ou força maior, apurados na forma da legislação vigente;

6.1.6 Responsabilizar se pelos encargos decorrentes do cumprimento das obrigações contratuais, bem como pelo recolhimento de todos os impostos, taxas, tarifas, contribuições ou emolumentos federais, estaduais e municipais, que incidam ou venham incidir sobre o objeto deste Termo de Referência, bem como apresentar os respectivos comprovantes, quando solicitados pelo IGEPREV;

6.1.7 Responder e corrigir prontamente todos os problemas, vícios, falhas e defeitos percebidos na execução dos serviços e/ou no fornecimento dos produtos contratados, bem como refazer ou adequar quaisquer serviços quando não estiverem de acordo com as especificações exigidas pelo IGEPREV, sem ônus;

6.1.8 Acatar e facilitar a ação da fiscalização, cumprindo as exigências da mesma;

6.1.9 Manter funcionário apto para contato com a contratante para tratar de assuntos relacionados ao objeto do contrato;

6.1.10 Arcar com todas as despesas, diretas e indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas;

6.1.11 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE;

6.1.12 Atender as recomendações das legislações pertinentes ao objeto lícito;

6.1.13 Manter sigilo de todos os dados ou informações do CONTRATANTE, obtidas em função da execução do objeto;

6.1.14 Comunicar o Fiscal, por escrito, sempre que verificar condições inadequadas ou a iminência de ocorrências que possam vir a prejudicar o correto cumprimento dos serviços;

6.1.15 Comunicar o Instituto, a qualquer tempo, toda anormalidade, presentando os esclarecimentos pertinentes e providenciando a devida correção;

6.1.16 Manter durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;

7 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1 Constituem obrigações da **CONTRATANTE**:

7.1.1 Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto lícito;

7.1.2 Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas deste Termo de Referência;

7.1.3 Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência;

7.1.4 Aplicar a CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis;

7.1.5 A contratante é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o cumprimento das especificações e condições do contrato.

7.1.6 Expedir Ordem de Serviço devidamente assinada pelos fiscais responsáveis pela execução dos serviços,

7.1.7 Propiciar todas as facilidades pertinentes ao serviço para que a CONTRATADA possa executar seu trabalho.

7.1.8 Notificar por escrito à Contratada quando da aplicação de eventuais multas, pelo não cumprimento de obrigações contratuais.

7.1.9 Fiscalizar o desempenho do objeto contratado através do Servidor (a) designado.