

	<b>SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS - DAGP</b> <b>ANEXO XII – SUPORTE TÉCNICO</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

## Suporte Técnico

### 1. Introdução

- 1.1. O Suporte Técnico compreende a prestação de serviços de Sustentação, Manutenção e Atualização de Versão.
- 1.2. A manutenção da Solução de Gestão de RH exigidos pela legislação em vigor (requisitos legais), Acordo Coletivo de Trabalho, Manuais de Procedimentos e Normativos Internos, deve ser realizada pela CONTRATADA, sem ônus para a INFRAERO.
- 1.3. Deverão ser gerados mensalmente pela CONTRATADA, relatórios analíticos para os eventos de suporte técnico e disponibilização de novas versões ou correções, contendo informações sobre o tempo de atendimento (início, fim, suspensões, intercorrências).

### 2. Sustentação

- 2.1. O serviço de sustentação abrangeá as atividades relacionadas às demandas registradas de chamados técnicos durante o período após a operação assistida.
- 2.2. O serviço de sustentação compreende a detecção, o diagnóstico e a correção de erros ou falhas ocorridas em ambiente de Produção, relacionados à instalação, configuração e operacionalização do sistema, e que, para a sua solução, exijam correção nos fontes do sistema (sejam nativos ou customizados), nas configurações do software e/ou parâmetros da solução e as adequações da solução por mudanças externas (negócio, legislação, ambiente operacional), sem a inserção de novas funcionalidades.
- 2.3. A manutenção adaptativa compreende a adequação dos sistemas às mudanças externas (negócio, legislação, ambiente operacional), sem inserção de novas funcionalidades. Podem ser feitas para melhoria de desempenho por meio da otimização de códigos ou recursos que facilitem futuras evoluções. Consiste nas mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão ou conversão de linguagem de programação. Por conversão entende-se o processo de mudança das aplicações do sistema para uma plataforma tecnológica desejada, preservando as regras de negócio nela contidas, e a estrutura de funcionalidades existentes.
- 2.4. A manutenção corretiva compreende a intervenção técnica, por parte da CONTRATADA, motivada pelas ocorrências detectadas pelo serviço de Suporte Técnico.
- 2.5. As manutenções corretivas contemplam a identificação de pontos falhos e eliminação de defeitos de código, e de funcionalidades da Solução, inclusive os destinados a suportar a integração com os softwares da INFRAERO. A manutenção corretiva altera o software para correção de defeitos.
- 2.6. O atendimento poderá ser realizado remotamente, mediante auxílio dos recursos que convierem (áudio, vídeo e rede de dados), e, quando não for suficiente, deverá ocorrer presencialmente, mediante alinhamento prévio entre as partes sem prejuízo às condições contratuais.



	<b>SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS - DAGP</b> <b>ANEXO XII – SUPORTE TÉCNICO</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

- 2.7.** Para os chamados técnicos relacionados às orientações e procedimentos de operacionalização do sistema, a CONTRATADA disponibilizará um sistema de ajuda online, onde o usuário terá à sua disposição o passo a passo acerca de todas as telas e um local destinado a inclusão de suas próprias observações, possibilitando serem visualizadas pelos demais usuários.
- 2.8.** A CONTRATADA deverá disponibilizar uma documentação online baseada em processos, explicando o funcionamento do sistema e ilustrada com exemplos. Essa documentação estará acoplada na solução e, se necessário, poderá ser gerada em formato “PDF”. A documentação online deverá permitir a busca rápida de informações, por meio de índices ou pela digitação do termo a ser pesquisado.

A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema de chamados próprio para gerenciamento dos chamados abertos, permitindo acompanhamento, aferição dos tempos dos chamados até seu encerramento, com detalhamento de todas as ocorrências, inclusive históricos de chamados. A funcionalidade deve permitir a extração de dados em diversos formatos (pdf, txt, html, excel, etc.)

- 2.8.1.** A critério da Infraero, poderá ser utilizado o sistema de chamados próprio da Infraero, cabendo à CONTRATADA integrar a sua solução ao sistema da Infraero.
- 2.9.** Os chamados cadastrados serão classificados de acordo com os níveis de prioridade definidos no Anexo V – Nível de Serviço.
- 2.10.** O gestor da INFRAERO abrirá chamado de Sustentação utilizando-se dos seguintes canais:
- a) Serviço de atendimento por meio de telefone, em língua portuguesa, disponível 8 (oito) horas por dia e 05(cinco) dias da semana.
  - b) Serviço de atendimento pela Internet (formulário via Web), em língua portuguesa, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07(sete) dias da semana.
- 2.11.** O chamado de Suporte Técnico obrigatoriamente deverá conter o número da Ordem de Serviço – OS, o Nível de Criticidade e o prazo para atendimento.
- 2.12.** O início do atendimento será contado a partir da abertura do chamado técnico, independente do canal utilizado e obedecerá aos prazos de nível de criticidade constante neste Termo de Referência.
- 2.13.** Todos os técnicos de suporte da CONTRATADA devem ser capacitados a prestar atendimento de suporte técnico, suporte operacional e manutenção corretiva.
- 2.14.** Deverá ser enviado junto com a fatura mensal um relatório consolidado dos chamados abertos com, no mínimo, as seguintes informações: número de cada chamado, nome do técnico solicitante, data e hora de abertura e fechamento, descrição da solicitação, descrição da resolução do problema e providências adotadas, as recomendações e orientações técnicas.
- 2.15.** Não haverá limite para o número de chamados de atendimento que poderão ser registrados.
- 2.16.** A CONTRATADA deverá informar a INFRAERO, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, sobre a programação de intervenções que possam impactar no funcionamento do ambiente computacional.



	<b>SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS - DAGP</b> <b>ANEXO XII – SUPORTE TÉCNICO</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

- 2.17.** Caso haja necessidade, as interrupções programadas para ajustes técnicos ou manutenções deverão ser realizadas entre às 19:00h e 06:00h, (horário de Brasília), mediante informação à INFRAERO.
- 2.18.** A INFRAERO se reserva o direito de efetuar conexão da solução a produtos de outros fornecedores, seja hardware ou software e, desde que tal iniciativa, não implique em incompatibilidade com a solução. A efetivação de tal medida, não poderá, sob qualquer hipótese, servir de pretexto para a CONTRATADA desobrigar-se da prestação de suporte técnico e demais compromissos previstos em Contrato.
- 2.19.** O serviço de suporte técnico será executado e avaliado em conformidade com as regras do Anexo V – Nível de Serviço.

### **3. Serviço de Manutenção**

- 3.1.** O serviço de manutenção especializado compreende a prestação de serviços de melhoria em conformidade com o Termo de Referência e anexos.
- 3.2.** Será utilizada a métrica de Ponto de Função (PF), para o dimensionamento dos esforços correspondente às demandas de serviço, com vistas à respectiva autorização do CONTRATANTE, para o início de cada serviço. Entende-se por Ponto de Função (PF) como a unidade utilizada para adequar a remuneração do serviço de acordo com seu grau de complexidade.
- 3.3.** Poderão ser demandados à CONTRATADA serviços de manutenção especializados dimensionados em Ponto de Função (PF), devidamente atrelados à entrega de produtos, aferidos em conformidade com o Anexo V - Nível de Serviço, dentro das especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pela INFRAERO, mediante Ordens de Serviço (OS), sob demanda, com previsão estimada de execução de até 8.000 (oito cinco mil) PF's para vigência total do contrato de 60 (sessenta) meses, sem garantia de consumo mínimo, de acordo com as condições e especificações do TR e em seus respectivos Anexos. Estes serviços somente poderão ser demandados, após a implantação da Fase 1 da Solução de Gestão de RH.
- 3.4.** O valor cobrado por cada PF deverá ser descrito de acordo com a Planilha de Orçamentação.
- 3.5.** Os serviços serão demandados mediante Ordens de Serviço (OS), limitadas a quantidade de PF do contrato, na forma de prestação de serviços de manutenção especializados, sem garantia de consumo mínimo para as atividades.
- 3.6.** O pagamento será efetuado relativo a cada OS, e somente ocorrerá mediante recebimento definitivo.
- 3.7.** A mensuração para fins de pagamento deverá seguir a contagem do tipo PF, detalhada e realizada pela CONTRATADA e para fins de validação pela CONTRATANTE. Caso haja divergências na contagem de PF e já tenham sido esgotadas as tratativas entre a Infraero e a CONTRATADA, prevalecerá a contagem realizada pela Infraero.
- 3.8.** Serão pagos considerando o quantitativo de PF demandadas no mês de apuração, mediante a apresentação de relatório pela CONTRATADA e aceite pela CONTRATANTE.



	<b>SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS - DAGP</b> <b>ANEXO XII – SUPORTE TÉCNICO</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

- 3.9.** Estes serviços somente poderão ser demandados, após a implantação da Solução.
- 3.10.** A INFRAERO somente pagará à CONTRATADA os serviços efetivamente realizados de acordo com os procedimentos de medição estabelecidos no TR e seus Anexos, não sendo devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquia ou garantia de execução de valores mínimos.

**3.11. Encaminhamento e Controle de Solicitações do Serviço de Manutenção Especializado**

**3.11.1.** Antes de ser executada, cada melhoria precisará ser especificada e dimensionada pela CONTRATADA, aprovada, priorizada e implementada pela CONTRATANTE, para então ser homologada pela INFRAERO e disponibilizada em ambiente de produção pela CONTRATADA.

**3.11.2.** A execução dos serviços deverá ser realizada mediante Ordens de Serviços (OS) emitidas pela INFRAERO à CONTRATADA, e seguirá o seguinte fluxo:

- a) A INFRAERO solicitará a execução de demanda prevista no escopo deste documento para a CONTRATANTE, por meio de Documento de Oficialização de Demanda ou sistema de controle que contenha as mesmas informações do Documento de Oficialização de Demanda.
- b) O empregado designado pela CONTRATADA ou Responsável pela Requisição analisará o pedido e, caso necessário, solicitará esclarecimentos adicionais à Área Requisitante da INFRAERO.
- c) A CONTRATADA analisará a viabilidade do pedido e encaminhará a Solicitação de Proposta Técnica para a INFRAERO.
- d) A CONTRATADA analisará a solicitação e elaborará uma Proposta Técnica contendo o orçamento prévio, incluindo a contagem indicativa de PF e um cronograma com os prazos para execução da demanda. Caso seja necessário, a CONTRATADA poderá solicitar ao Responsável pela Requisição, maiores esclarecimentos sobre a demanda, sem prejuízo da apuração do prazo máximo de sua entrega.
- e) A proposta apresentada pela CONTRATADA representará um orçamento prévio dos serviços, incluindo a contagem indicativa de PF da demanda a ser realizada. A proposta deverá ser elaborada sem ônus para a INFRAERO e não implicará na garantia da prestação de serviço.
  - i. Para a execução de uma demanda, expressa na proposta, poderá ser necessária a elaboração de uma ou mais Ordens de Serviço (OS).
  - ii. O tempo máximo para entrega da Proposta Técnica será de até 10 (dez) dias corridos. Caso necessário e a critério da INFRAERO, o prazo poderá ser motivadamente estendido para garantir a boa execução dos serviços.
- f) A INFRAERO analisará a Proposta Técnica e verificará a contagem de PF, o cronograma e a viabilidade da solução apresentada. Em caso de não conformidade e a contento, poderá recusá-la e a CONTRATADA deverá revisá-la e encaminhar nova proposta, em até 2 (dois) dias úteis da comunicação de não conformidade, para nova validação.



	<b>SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS - DAGP</b> <b>ANEXO XII – SUPORTE TÉCNICO</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

- g) O encaminhamento formal das Ordens de Serviço – OS, se for conveniente e a contento da INFRAERO, será enviada para a CONTRATADA e deverá conter no mínimo as seguintes informações:
  - i. A definição e a especificação dos serviços a serem realizados;
  - ii. O volume estimado de serviços a serem realizados segundo os PF's;
  - iii. O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas;
  - iv. A identificação dos responsáveis pela solicitação do serviço na área.
- h) Os serviços serão autorizados pela INFRAERO, dentro do quantitativo de PF disponíveis contratualmente. Depois de identificadas as demandas, a INFRAERO encaminhará uma ou mais OS para a CONTRATADA, bem como demais documentos técnicos necessários para análise da demanda.
- i) A CONTRATADA deverá fornecer e configurar o Sistema de Solicitação, Atendimento e Controle de Atividades, para abertura e acompanhamento das OS, assim como manter o sistema em correto funcionamento durante a contratação.

### 3.12. Métrica da Ordem de Serviço do Serviço de Manutenção Especializado

- 3.12.1.** A metrificação de cada ordem de serviço, referente às demandas dos serviços, deverá ser realizada pela CONTRATADA em conformidade com o guia de métricas , observando os procedimentos a seguir:

**3.12.2.**

Formatado

- 3.12.3.3.12.1.1.** Decompor o escopo da ordem de serviço em etapas, que poderão ser formadas por diferentes atividades, descritas no Anexo XIII ;
- 3.12.4.3.12.1.2.** Somar a quantidade de PF's necessárias à realização de cada atividade, obtendo a quantidade total de PF's necessárias à realização da ordem de serviço em questão;
- 3.12.5.3.12.1.3.** A quantidade de PF's necessárias à realização de cada atividade, dada sua complexidade, deverá obedecer a quantidade previamente estabelecida no Anexo XIII.

### 4. Atualização de Versão

- 4.1. A CONTRATADA garantirá, durante a vigência do contrato, a atualização de novas versões/releases da solução.
- 4.2. A CONTRATADA comunicará à INFRAERO a disponibilização de nova versão/release, simultaneamente ao seu lançamento no Brasil, informando as alterações e novas facilidades. A partir do comunicado, a INFRAERO formalizará o pedido de instalação da nova versão/release, caso seja de seu interesse.
- 4.3. A instalação de novas versões/releases deverá ser realizada primeiramente em ambiente de homologação para os devidos testes de aceite. Novas versões/releases da solução serão disponibilizadas em ambiente de produção. Somente após aceite e homologação pela INFRAERO poderá ser implantada.



	SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS - DAGP
	ANEXO XII – SUPORTE TÉCNICO

- 4.4.** As novas versões/releases da solução deverão preservar o atendimento de todos os requisitos descritos ao longo dos documentos da contratação e seus anexos, com o reaproveitamento total das parametrizações e das customizações já implementadas na versão que estiver em produção na INFRAERO.
- 4.5.** Em caso de alteração de versão ou descontinuidade da Solução fornecida que implique em deformação ou inabilitação de funcionalidades, a CONTRATADA deverá executar as alterações necessárias ao atendimento de todos os requisitos da Solução.
- 4.6.** A CONTRATADA deverá garantir o mesmo desempenho e operacionalidade do software que havia antes da atualização de versão do software.
- 4.7.** Caso a solução apresente problemas em função da instalação da nova versão/release, a CONTRATADA deverá restaurar a versão anterior que se encontrava instalada na INFRAERO, sem prejuízo funcional e operacional da solução.
- 4.8.** A CONTRATADA fornecerá o serviço de suporte atualizado para as novas versões/releases da solução.
- 4.9.** O serviço de ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO será executado somente mediante a aprovação da INFRAERO e será fruto de uma demanda.

