Projeto Básico - Prestação de Serviços

1. Objeto

1.1 Contratação de serviços especializados de manutenção, suporte técnico e atualização para a solução de software de filtro de conteúdo Internet por 36 (trinta e seis) meses.

2. Especificações técnicas

2.1 A suíte de filtro de conteúdo utilizada pelo Banco do Brasil é composta por dois softwares, o McAfee WebGateway e McAfee WebReporter.

2.2 O Banco do Brasil possui licença permanente para utilização de 120.000 usuários simultâneos para as ferramentas McAfee WebGateway e McAfee WebReporter.

3 Condições de manutenção, suporte técnico e atualização

3.1 Os serviços de manutenção, suporte técnico e atualização da solução compreendem:

a) Evolução/upgrade da solução, repassando ao BANCO toda e qualquer atualização, melhoria ou correção introduzida nos produtos de software que componham a solução, bem como a catalogação de novas versões (*releases*), que contenham, além de outras funções da solução em questão;

b) Manutenção dos produtos, assim entendida a correção de erros de funcionamento ou desempenho inconsistente com as especificações técnicas dos produtos;

c) Atuar na resolução de problemas de atualização dos softwares, upgrade, salvamento e restauração;

d) Fornecimento de toda e qualquer informação relativa ao funcionamento dos softwares, dirimindo as dúvidas ou problemas operacionais na sua utilização;

e) Assegurar a total disponibilidade e manter a solução em perfeitas condições de uso;

3.2 Todos os serviços deverão, sem ônus adicional, atender as necessidades de atualizações decorrentes de alterações legislativas, tanto em âmbito nacional quanto internacional, no prazo estabelecido pelo legislador.

3.3 O suporte técnico deve ser permanente, personalizado e proativo. Entende-se por suporte proativo aquele que, mediante análise criteriosa do ambiente de utilização do produto, identifica vulnerabilidades, ameaças e riscos aos quais possa estar exposto o complexo computacional do Banco do Brasil, apresentando soluções de forma antecipada à ocorrência de eventos dessa natureza e a outras que possam pôr em risco a disponibilidade dos serviços.

3.4 A PROPONENTE deverá garantir a disponibilização de correções e upgrade de versões e releases pelo período de vigência contratual, para efetivo desempenho das funcionalidades disponíveis nos produtos.

3.5 A PROPONENTE deverá garantir a compatibilidade das novas versões com as anteriores, bem como permitir a migração dessas para as novas versões, incluindo as customizações necessárias e o aproveitamento total das parametrizações efetuadas na implantação inicial.

3.6 Em caso de alteração de versão de quaisquer softwares fornecidos na solução integrada que implique em deformação ou inabilitação das funcionalidades, a PROPONENTE executará as alterações necessárias ao atendimento de todos os requisitos descritos neste documento, sem qualquer custo adicional para o BANCO.

3.7 A PROPONENTE deve garantir ao BANCO o pleno acesso ao site do fabricante do produto, com direito a consultar quaisquer bases de dados disponíveis para usuários, e também a efetuar downloads das atualizações do software e/ou documentação do software que compõem a solução.

3.8 A PROPONENTE deverá manter as funcionalidades do software em perfeitas condições de uso, incluindo ajustes e correções de bugs, durante o período de vigência do contrato mesmo que haja descontinuidade do licenciamento do software.

3.9 A PROPONENTE deverá garantir que, quando da descontinuidade de um produto contratado em manutenção e lançamento de outro em substituição, o BANCO passará a ter direito de uso do produto mais recente (sucessor), e em sua versão mais atual, sem ônus adicionais, e que deverá manter no mínimo as mesmas funcionalidades do produto descontinuado.

3.10 A PROPONENTE deverá disponibilizar serviço de atendimento e suporte técnico ao software através de atendimento telefônico (0800) ou da rede internet (web) ou similar, para tratar de resolução de incidentes e dúvidas relacionadas à instalação, configuração e operação.

3.11 O serviço de atendimento e suporte deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados. Não existirão limitações no número de acionamentos ou de horas de suporte.

3.12 Os chamados somente serão fechados depois de formalizado o aceite do serviço de atendimento pelo BANCO.

3.13 A PROPONENTE deverá prestar suporte técnico presencial, sem ônus adicional ao BANCO, em caso de impossibilidade de solucionar remotamente uma ocorrência crítica reportada, conforme Nível Mínimo de Serviços Exigidos (NMSE – item 6).

3.14 Será de responsabilidade da PROPONENTE o deslocamento do seu técnico ao local de prestação dos serviços, que será nas unidades do Banco do Brasil em Brasília (DF).

3.15 Todas as despesas necessárias à execução dos serviços, incluindo despesas de passagens e hospedagens, quando for necessário o suporte presencial, deverão estar incluídas na proposta para a prestação dos serviços.

3.16 Em todas as atividades do serviço de manutenção, atendimento e suporte técnico, os profissionais da PROPONENTE deverão utilizar a língua portuguesa, exceto no uso de termos técnicos e na utilização de textos técnicos, que poderão estar redigidos no idioma inglês.

3.17 Os softwares deverão ser instalados em máquinas virtuais fornecidas, configuradas e geridas pelo Banco do Brasil, conforme dimensionamento descrito no quadro abaixo:

Item	Descrição	Quantidade
A	**Quantidade de Usuários simultâneos**	**120.000 (Cento e vinte mil)**
B	**Quantidade máxima de servidores virtuais (McAfee WebGateway)**	**50 (Cinquenta)**
C	**Quantidade máxima de servidores virtuais (McAfee WebReporter)**	**10 (Dez)**

3.18 Os serviços de manutenção e suporte técnico e atualização serão prestados por meio de acesso remoto à partir dos parques tecnológicos, situados no STN conjunto C, ed. SEDE IV – térreo – Asa Norte, e na Capital Digital, S/N, Lote 03 – Granja do Torto, ambos em Brasília (DF).

4. Condições de Pagamento

4.1 O pagamento será mediante crédito em conta corrente, mantida pela PROPONENTE no Banco, mediante apresentação da respectiva nota fiscal/fatura que deverá conter: o número do contrato, o objeto contratual, o período de referência da prestação do serviço do pagamento, além dos dados bancários (agência e o número da conta corrente), bem como ser entregue ao Banco do Brasil até 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, para o respectivo pagamento dos serviços.

4.2 O pagamento será mensal e creditado no mês subsequente ao da prestação dos serviços, em conta corrente mantida pela Proponente no Banco do Brasil S.A.

4.3 A apresentação da nota fiscal/fatura ocorrerá após autorização emitida pelo Banco do Brasil.

4.4 Constatando o Banco do Brasil qualquer divergência ou irregularidade na nota fiscal/fatura de serviços, esta será devolvida à PROPONENTE em, no máximo, 2 (dois) dias úteis a contar da apresentação, acompanhada das informações correspondentes às irregularidades verificadas, para as devidas correções. Neste caso, o Banco do Brasil terá o prazo de até 3 (três) dias úteis, a contar da data da reapresentação do documento, para efetuar o pagamento.

4.5 O não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) pelo Banco do Brasil implicará na aplicação dos percentuais de desconto aos valores remuneratórios, calculados sobre o montante a ser faturado no mês.

4.6 A Proponente deverá enviar ao Banco, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, o Relatório de Nível de Serviço, estipulado no NMSE. Este relatório será avaliado pelo Banco e, caso não existam inconsistências, o Banco autorizará a Proponente a emitir a nota fiscal e o consequente pagamento dos serviços.

4.7 O leiaute para apresentação e a forma de entrega dos relatórios de níveis de serviço serão posteriormente definidos pelo Banco em conjunto com a Proponente.

5. Multa

5.1 O BANCO poderá aplicar à PROPONENTE multa por inexecução total ou parcial do contrato correspondente a até 20% (vinte por cento) do valor do contrato, durante a sua vigência.

5.2 A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará a PROPONENTE da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

5.3 A multa aplicada à PROPONENTE e os prejuízos por ela causados ao BANCO serão deduzidos de qualquer crédito a ela devido, cobrados diretamente ou judicialmente.

5.4 A PROPONENTE desde logo autoriza o BANCO a descontar dos valores por ele devidos o montante das multas a ela aplicadas, após homologação de processo administrativo, em que será assegurado ampla defesa e contraditório.

6. Nível Mínimo de Serviço Exigido – NMSE

6.1 O Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) define os termos e as condições sob as quais a PROPONENTE deverá prover os serviços de manutenção, suporte técnico e atualização de versões dos softwares em questão. O NMSE requerido pelo BANCO está descrito e detalhado abaixo e estabelece os Indicadores de Qualidade definidos para os serviços:

Escopo do Contrato	Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados à qualidade do serviço contratado, utilizando metas objetivas e quantificáveis a serem cumpridas pela PROPONENTE. A PROPONENTE assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade dos serviços contratados, fornecendo suporte técnico total para a solução. O serviço contratado deverá ser fornecido por toda a vigência do contrato, dentro dos níveis de qualidade aqui determinados. A PROPONENTE ficará desobrigada do cumprimento dos níveis de serviço enquanto a prestação de serviços estiver prejudicada em

<table>
<tr><td></td><td>função de impedimento ou retardo decorrente de responsabilidade comprovada do BANCO DO BRASIL.</td></tr>
<tr><td>Disponibilidade do Serviço</td><td>Os serviços deverão funcionar no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante o período de vigência contratual.</td></tr>
<tr><td>Suporte ao Cliente</td><td>O Centro de Suporte Técnico da PROPONENTE deve estar disponível para abertura de chamados e fornecimento de suporte técnico remoto, incluindo resolução de problemas, dúvidas relacionadas à instalação, configuração e operação, durante 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, com acionamento por meio telefônico e web (e-mail).

Caso o atendimento remoto não seja efetivo na solução do chamado, a PROPONENTE deverá disponibilizar atendimento local, na modalidade “on-site”.

Os chamados somente serão encerrados após o aceite formal do BANCO DO BRASIL.
Caso o BANCO DO BRASIL verifique que o incidente não foi solucionado, o chamado permanecerá aberto e continuará contabilizando o tempo para medição dos níveis de serviço.

Se o problema for solucionado por meio de correção provisória, para qualquer nível de criticidade a PROPONENTE deverá apresentar ao BANCO DO BRASIL, um plano de ação para a solução definitiva, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.</td></tr>
<tr><td>Janela de Manutenção</td><td>As paradas programadas para manutenção da solução estarão sujeitas à aprovação do BANCO DO BRASIL, e não serão contabilizadas como período de indisponibilidade, desde que comunicadas com antecedência mínima de 7(sete) dias e que o BANCO DO BRASIL efetue a concordância com a manutenção.

Caso o BANCO DO BRASIL não seja comunicado no prazo estabelecido ou não concorde com o agendamento da manutenção, a interrupção ou degradação do serviço será considerada como indisponibilidade no cálculo dos Níveis de Serviço.</td></tr>
<tr><td>Pontos de Contato e Escalamento</td><td>Indica os níveis de escalamento hierárquico, caso o tempo de persistência do incidente ultrapasse as metas estipuladas.

O escalamento será realizado conforme descrito na tabela abaixo:
<table>
<tr><th>Criticidade</th><th>TRO (Remoto + Local)</th><th>Tempo de Escalamento</th><th>Nível de Escalamento</th></tr>
<tr><td rowspan="3">C0</td><td rowspan="3">24h</td><td>24h</td><td>1</td></tr>
<tr><td>25h</td><td>2</td></tr>
<tr><td>26h</td><td>3</td></tr>
<tr><td rowspan="3">C1</td><td rowspan="3">48h</td><td>48h</td><td>1</td></tr>
<tr><td>49h</td><td>2</td></tr>
<tr><td>50h</td><td>3</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td rowspan="3">C2</td><td rowspan="3">96h</td><td>96h</td><td>1</td></tr>
<tr><td>97h</td><td>2</td></tr>
<tr><td>98h</td><td>3</td></tr>
</table>

Níveis de Escalamento	BB	PROPONENTE
1	Gerente de Equipe	De hierarquia equivalente indicado pela PROPONENTE.
2	Gerente de Divisão	De hierarquia equivalente indicado pela PROPONENTE.
3	Gerente Executivo	De hierarquia equivalente indicado pela PROPONENTE.

O escalamento deve ocorrer automaticamente tanto no BANCO DO BRASIL quanto na PROPONENTE.

A PROPONENTE deve informar ao BANCO DO BRASIL, seus níveis hierárquicos correspondentes, com os respectivos nomes e telefones (inclusive celulares) e deve manter essa relação atualizada.
</td></tr>
<tr><td>Responsabilidades da PROPONENTE</td><td>
A PROPONENTE deve garantir que a Solução possua capacidade e suporte técnico para adição de novos dispositivos, equipamentos e protocolos por meio de manutenção evolutiva.

No caso de *patches*, *firmwares*, atualização de assinaturas, bem como qualquer correção de vulnerabilidades da solução, a PROPONENTE deverá disponibilizar ao BANCO DO BRASIL o acesso com retardo máximo de 48 (quarenta e oito) horas da atualização/versionamento feito na solução produto;

No caso de quaisquer atualizações, modificações e/ou melhorias e correções introduzidas ao produto, bem como a catalogação de novas versões (releases), a PROPONENTE terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias após disponibilização do produto no mercado.

A PROPONENTE deverá prestar serviços de Manutenção e Suporte Técnico ao uso do software, compreendendo o direito à evolução do software e à resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas relacionadas a instalações, uso e configuração do software.

A PROPONENTE deverá ajustar a prestação do serviço para atender atualizações decorrentes de alterações da legislação, tanto em âmbito nacional quanto internacional, no prazo estabelecido pelo legislador.

A PROPONENTE deverá garantir a compatibilidade das novas versões da solução com as anteriores, ficando também responsável pela migração, incluindo as customizações necessárias, atualizações tecnológicas de infraestrutura e aproveitamento total das parametrizações efetuadas na implantação inicial.

A PROPONENTE deverá prover o acesso às bases de conhecimento online para a equipe técnica do Banco.
</td></tr>
</table>

	A PROPONENTE deverá fornecer o site do fabricante da solução, de modo a possibilitar baixa de correções e atualizações da solução, sem custos adicionais para o Banco, durante o período pactuado. No que diz respeito ao não atendimento das obrigações relativas aos Níveis de Serviços, o Proponente deverá apresentar descontos na fatura no mês subsequente ao da violação dos serviços, conforme tabela constante do item 6.2 abaixo.
Relatórios de Níveis de Serviço	A PROPONENTE deverá consolidar e entregar ao BANCO DO BRASIL os relatórios com informações gerenciais e de acompanhamento do atendimento dos Níveis de Serviço contratados, contendo as informações solicitadas nos indicadores especificados neste documento. A entrega deverá ser realizada até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao período apurado. O formato e o modo de entrega do relatório deverão ser posteriormente definidos entre a PROPONENTE e o BANCO DO BRASIL. O relatório deverá prover, no mínimo, as seguintes informações: a) Número do chamado registrado; b) Nível de Criticidade do chamado; c) Data e hora de abertura/reabertura do chamado; d) Data e hora do início do atendimento técnico; e) Data e hora do fechamento do chamado; f) Tipo de solução aplicada (Contorno ou Definitiva); g) Tipo de Atendimento (remoto/local) h) Descrição do problema; i) Descrição da solução aplicada; j) Tempo excluído (tempo com pendência do Banco do Brasil, a ser validado). k) Disponibilidade da solução no mês de apuração A não apresentação dos relatórios de Níveis de Serviço por parte da CONTRATADA a sujeitará a penalidades previstas na tabela de descontos. A PROPONENTE deverá disponibilizar ao BANCO DO BRASIL, a qualquer tempo, e no prazo máximo de 72 horas, informações sobre a situação do atendimento do chamado técnico, bem como quaisquer outras informações sobre a situação da solução.

6.2 Definições de Indicadores de qualidade:

Descrição do Indicador	**Disponibilidade - DSP** Este indicador representa o tempo em que a solução esteve disponível para ao BANCO DO BRASIL durante o mês. O objetivo deste indicador é definir um tempo máximo de tolerância de falha da solução por mês.
Métrica	$\mathbf{DSP = \frac{TO - (TF - TE)}{TO - TE} x100}$ DSP = % de Disponibilidade

<table>
<tr><td></td><td>TO = Tempo total que a solução deve estar disponível no mês. Medido em minutos. (24 horas por dia 7 dias por semana por 28 a 31 dias no mês).
TE = Tempo excluído: Tempo total, em minutos, gasto em paradas autorizadas pelo BANCO DO BRASIL.
TF = Tempo de falha: somatório de períodos de indisponibilidade do serviço, em minutos.</td></tr>
<tr><td>Periodicidade de Medição</td><td>Mensal</td></tr>
<tr><td>Meta</td><td>98%</td></tr>
<tr><td>Descontos</td><td>1% do valor da fatura mensal do serviço.
O valor total aplicado não poderá ultrapassar 20 (vinte)% do valor da fatura mensal.</td></tr>
<tr><td>Descrição do Indicador</td><td>Tempo de Recuperação Operacional – TRO

Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para restabelecimento operacional do serviço interrompido, seja solução temporária ou definitiva.

Este indicador representa o nível de eficiência do processo operacional da PROPONENTE para efeitos de avaliação do serviço.

Prazo computado a partir da abertura do chamado pelo BANCO DO BRASIL.
<table>
<tr><th>Criticidade</th><th>Descrição</th></tr>
<tr><td>C0</td><td>Solução parada, totalmente indisponível.</td></tr>
<tr><td>C1</td><td>Solução Parcialmente indisponível.
Operando com deficiências.</td></tr>
<tr><td>C2</td><td>Sistema Degradado. Solução operando com ocorrência de alarmes de aviso. Consultas e Dúvidas sobre a Solução.</td></tr>
</table>
Os níveis de criticidade estão relacionados ao impacto que um incidente pode acarretar na utilização da Solução pelo usuário final.

Após o primeiro retorno e a devida análise do problema, a criticidade poderá ser redefinida pelo PROPONENTE em comum acordo com o BANCO DO BRASIL.</td></tr>
<tr><td>Métrica</td><td>TRO = DHR – DHA
DHR = Data, hora e minuto do encerramento da ocorrência.
DHA = Data, hora e minuto da abertura da ocorrência.</td></tr>
<tr><td>Periodicidade de Medição</td><td>Mensal, Por evento.</td></tr>
<tr><td>Meta</td><td>
<table>
<tr><th>Criticidade</th><th>TRO Remoto</th><th>TRO Local *</th></tr>
<tr><td>C0</td><td>12 h</td><td>24 horas</td></tr>
<tr><td>C1</td><td>36 h</td><td>48 horas</td></tr>
<tr><td>C2</td><td>60 h</td><td>96 horas</td></tr>
</table>
* O prazo de TRO Local considera também o prazo de TRO Remoto.</td></tr>
<tr><td>Descontos</td><td>
<table>
<tr><th>Criticidade</th><th>Evento de quebra da meta</th></tr>
<tr><td>C0</td><td>1%</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

	<table><tr><td>C1</td><td>1%</td></tr><tr><td>C2</td><td>0,5%</td></tr><tr><td>C3</td><td>0,5%</td></tr></table> O valor total aplicado não poderá ultrapassar 20 (vinte)% do valor da fatura mensal.
Descrição do Indicador	**Entrega de Relatórios – ERG** Verificar se os relatórios gerenciais de acompanhamento mensal dos níveis de serviço foram entregues dentro do prazo estipulado.
Métrica	**ERG = DEE – DPE** DPE = Data programada da entrega. DEE = Data da efetiva entrega.
Periodicidade de Medição	Mensal
Meta	Até 10 dias úteis do mês subsequente à prestação do serviço.
Descontos	0,5% sobre o valor da fatura do mês de referência O valor total aplicado não poderá ultrapassar 20 (vinte)% do valor da fatura mensal.

Descrição do Indicador	**Entrega de Plano de Ação – EPA** Verificar se o envio do plano de ação, em caso de aplicação de solução de contorno, foi encaminhado dentro do prazo estipulado.
Métrica	**EPA = DEE – DPE** DPE = Data programada da entrega. DEE = Data da efetiva entrega.
Periodicidade de Medição	Mensal
Meta	Até 2 dias úteis após a aplicação da solução de contorno.
Descontos	0,5% sobre o valor da fatura do mês de referência O valor total aplicado não poderá ultrapassar 20 (vinte)% do valor da fatura mensal.

7. Aspectos de Segurança

7.1 A PROPONENTE obriga-se por si, seus empregados, sócios, diretores e mandatários, manter total sigilo e confidencialidade no que se refere a não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a ela relativos, e aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação dos serviços executados.

7.2 A PROPONENTE se obriga a revelar as informações decorrentes da contratação, exclusivamente, a seus prepostos e funcionários diretamente envolvidos nas atividades que fazem uso ou tenham acesso permanente ou eventual às mesmas.

7.3 A PROPONENTE se obriga, ainda, a respeitar integralmente as normas de segurança estabelecidas pelo BANCO e atender os padrões de segurança e controle para acesso e uso das instalações e equipamentos do BANCO, zelando por sua integridade, mantendo sigilo e considerando confidenciais todos os dados e informações pertinentes aos serviços prestados.

7.4 A PROPONENTE não poderá veicular publicidade acerca da prestação de serviços objeto do presente documento, que envolva o nome do BANCO, salvo se houver autorização expressa deste.

Acessos Físico e Lógico

7.5 O BANCO DO BRASIL analisará a liberação dos acessos às dependências, equipamentos, softwares e sistemas que forem necessários à prestação dos serviços, a fim de que os serviços sejam prestados e mantidos em conformidade com os termos desta especificação;

7.6 Para tanto, a PROPONENTE deverá disponibilizar previamente as informações necessárias para acesso aos ambientes e atender às normas e políticas de segurança utilizadas pelo BANCO DO BRASIL;

Adequação às políticas de segurança

7.7 A PROPONENTE deverá assegurar que seus empregados estejam cientes e que devem obedecer às políticas de segurança de informações do BANCO DO BRASIL e também de garantir adequação às políticas estabelecidas. O BANCO DO BRASIL deverá atualizar a PROPONENTE sobre quaisquer alterações ocorridas nessas políticas;

Medidas de segurança da informação e dos dados

7.8 A PROPONENTE irá gerenciar a segurança das informações e dados com os esforços necessários para restringir o acesso não autorizado. A PROPONENTE fará os esforços necessários para garantir que seus empregados e representantes estejam inteiramente cientes dos riscos associados com problemas e riscos inerentes à segurança da informação;

Confidencialidade da Informação

7.9 Ambas as partes concordam em manter a confidencialidade de toda a informação a respeito dos negócios, ideias, produtos, clientes ou serviços da outra parte, que podem ser consideradas como “informação confidencial”.

8. Precificação

8.1 Na proposta comercial, a PROPONENTE deverá discriminar, no mínimo, o preço mensal, anual e total geral dos serviços, conforme tabela seguinte:

Descrição	Valor Mensal	Valor Total Anual	Valor Total Geral

9. Vigência

9.1 A vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, contados do início da prestação dos serviços, que se dará partir de 08/01/2017.