

APÊNDICE "A"**REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO****1. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO**

1.1. Contratação de empresa para o fornecimento licenças de Subscrição ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine 100, por 12 (meses), para a devida gestão e gerenciamento da infraestrutura de servidores da Superintendência de Tecnologia - SUTEC, sendo necessárias para disponibilidade de diversos sistemas de informação da ANTT, conforme condições e exigências constantes deste CADERNO DE COTAÇÃO e seus APÊNDICES.

Item	Descrição	Partnumber /SKU	CÓD. PMCTIC	Unidade de Medida	Quantidade
1	Subscrição ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine 100 por 12 meses.	-	N/A	Unidade	60

1.2. A solução deverá garantir pelo fornecedor e/ou fabricante a total independência tecnológica, evitando a interrupção dos serviços ao término/cancelamento do contrato e vigência da subscrição.

2. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS

2.1. Subscrição para o Sistema Operacional ServiceNow e seus componentes:

2.2. **Subscrição ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine.**

2.2.1. Contratação de suporte técnico para acompanhamento e apoio à sustentação das subscrições ServiceNow, de acordo com as necessidades dos serviços, sistema e infraestrutura da ANTT.

2.2.2. Apoio e acompanhamento de mudanças nos ambientes de missão crítica que utilizem os produtos ServiceNow.

2.2.3. Avaliação das novas versões dos produtos em compatibilidade com a infraestrutura da ANTT.

2.2.4. Execução e Acompanhamento das atualizações das soluções e aplicação de patches.

3. REQUISITOS GERAIS

3.1. Possuir interface em Inglês ou Português (Brasil);

3.2. Possuir serviço de atualização, consistindo nas alterações corretivas que forem necessárias ao perfeito funcionamento das Subscrição ServiceNow, bem como as alterações evolutivas representadas por novas versões ou “releases”;

3.3. Permitir as atualizações da subscrição relativas ao ServiceNow de maneira automática, utilizando-se de repositórios de acesso seguros, fornecidos para solução;

3.4. Permitir a possibilidade de upgrade e downgrade da versão do software sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

3.5. A subscrição:

3.5.1. Deverá abranger todo o escopo do projeto;

3.5.2. Deverá cobrir todos os servidores físicos ou virtuais estipulados;

3.5.3. Não deverá haver restrições técnicas em relação à quantidade de usuários que farão acesso simultâneo à solução; e

3.6. Não serão admitidos quaisquer componentes de software em versões inferiores as designadas neste documento.

3.7. A solução a ser ofertada pela licitante, onde os dados serão persistidos e/ou processados deverá ser inteiramente open source, garantido que a CONTRATANTE possa manter uma política futura de escolha para o gerenciamento dos dados.

3.8. A interface integrada de administração não poderá causar overhead nos servidores de bancos de dados por ela gerenciados;

3.9. A interface integrada de administração deverá permitir a utilização de repositórios dos softwares que melhor atendam às necessidades da CONTRATANTE, podendo ou não armazená-los localmente;

3.10. A interface integrada de administração deverá permitir a identificação das alterações realizadas nos arquivos de configuração, que forem por ela manipulados.

3.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar um acesso a base de conhecimento da solução entregue para consultas de documentos técnicos, soluções de problemas.

4. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

4.1. Características de Rede:

4.1.1. Ser compatível com os serviços DNS (Domain Name Server);

4.1.2. Ser compatível com um dos seguintes protocolos de transporte: TCP (Transmission Control Protocol) ou UDP (User Datagram Protocol);

4.1.3. Permitir a configuração do número da porta TCP/UDP (definida pela CONTRATANTE) dos componentes do produto, visando estabelecimento de qualidade de serviço (QoS); e

4.1.4. Ser compatível com o protocolo TCP/IP (Internet Protocol) versão 4 (IPv4).

4.2. Navegadores Web:

4.2.1. Chrome, versão 16 e superiores;

4.2.2. Firefox versão 23 e superiores;

5. REQUISITOS PARA O SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO 24X7 e 8x5 COM NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (SLA)

5.1. A subscrição incluindo o serviço de suporte técnico e a assistência para o Sistema ServiceNow que compõem a solução será de 12 (doze) meses.

5.2. O suporte técnico contempla atividades como:

5.2.1. Gestão de Eventos e Incidentes: a gestão de incidentes é uma prática que tem como objetivo principal o restabelecimento da operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando os prejuízos à operação do negócio e garantindo assim o melhor nível de serviço e disponibilidade;

5.2.2. Atendimento para manutenção corretiva e preventiva de falhas de qualquer severidade, estendida às configurações e parametrizações, realizado por meio de profissionais especialistas ServiceNow.

5.2.3. Orientações sobre uso, configuração e instalação da subscrição ServiceNow e seus componentes;

5.2.4. Questões sobre compatibilidade e interoperabilidade da subscrição ServiceNow e seus componentes;

5.2.5. Interpretação da documentação da subscrição ServiceNow e seus componentes pertencentes;

- 5.2.6. Orientações para identificação de causa de falhas da subscrição ServiceNow e seus componentes;
- 5.2.7. Suporte, atuando em problemas relacionados aos produtos, componentes e softwares da solução;
- 5.2.8. Instalação, configuração, ajustes e manutenção das ferramentas e componentes da solução;
- 5.2.9. Identificação e correção de problemas;
- 5.2.10. Ajustes e configurações conforme manuais e normas técnicas da plataforma da solução ofertada;
- 5.2.11. Assistência técnica especializada para investigar, diagnosticar e resolver incidentes e problemas relativos aos produtos fornecidos;
- 5.2.12. Fornecimento de informações e esclarecimentos de dúvidas sobre instalação, administração, configuração, parametrização, otimização ou utilização dos produtos adquiridos;
- 5.2.13. Implementação e validação de trilhas de auditoria;
- 5.2.14. Orientação para análise e sugestões de melhoria do ambiente;
- 5.2.15. Definição, implementação e execução de testes periódicos;
- 5.2.16. Orientação para a execução de procedimentos de atualizações da solução;
- 5.2.17. Criação e execução periódica de serviços de monitoramento de instâncias da subscrição ServiceNow que facilitem o acompanhamento do desempenho e a antecipação e a resolução de problemas;
- 5.2.18. Intervenção no código fonte da subscrição ServiceNow e demais componentes quando identificada como necessária para soluções de contorno ou resolução definitiva de problemas de nível crítico;
- 5.2.19. Prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir o correto funcionamento dos componentes/ferramentas do Sistema da plataforma da subscrição ServiceNow, de acordo com as melhores práticas publicadas pela comunidade.

5.3. A abertura de chamados de suporte será o meio pelo qual a CONTRATANTE formalizará a necessidade de manutenção e suporte junto à CONTRATADA;

5.4. Não haverá custos adicionais para a CONTRATANTE por este serviço acessório, quando da abertura de chamados técnicos e, também, não haverá limites para a quantidade de chamados;

5.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento em regime 24X7 e 8x5, possibilitando o contato direto com a equipe de suporte, objetivando a abertura de chamados e a resolução de problemas e dúvidas quanto ao funcionamento da solução;

5.6. O suporte deve ser em português (Brasil);

5.7. A abertura de chamados deverá, preferencialmente, ser efetuada por meio de sistema específico de gestão de chamados em língua portuguesa, disponibilizado na Internet pela CONTRATADA, mediante acesso autenticado com login exclusivo da CONTRATANTE;

5.8. Os chamados poderão ser abertos diretamente com a CONTRATADA, através de ligação telefônica gratuita (0800) no idioma português (Brasil), website, e-mail, sendo de obrigatoriedade o registro no sistema de gestão de chamados;

5.9. O sistema de chamados deve ser em língua portuguesa e permitir a abertura, acompanhamento, listagem e fechamento de chamados;

5.10. Todos os chamados, independentemente de sua criticidade, deverão receber um número único de identificação (protocolo) e deverá registrar ao menos as seguintes informações:

5.10.1. Data e hora da abertura do chamado;

5.10.2. Identificação do solicitante;

5.10.3. Identificação do atendente;

5.10.4. Nível de severidade da ocorrência;

5.10.5. Descrição da Ocorrência;

5.10.6. Histórico de atendimento;

5.10.7. Descrição da resolução;

5.10.8. Data e hora do encerramento; e

5.10.9. Responsável pelo encerramento.

5.11. Os chamados técnicos poderão ser atendidos nas modalidades web ou telefônico, remotamente, desde que utilizando ferramenta de acesso remoto seguro e fornecida pela CONTRATADA.

5.12. Antes do fechamento de cada chamado, a CONTRATADA deverá consultar a CONTRATANTE para obter o ateste final. Entende-se por atendimento terminado quando o fato motivador de sua abertura for verificado pela CONTRATANTE, não mais existir e dado o ateste através do sistema da CONTRATADA, registrando-se data e hora do fechamento.

5.13. Chamados fechados sem anuência da CONTRATANTE ou sem que os problemas tenham sido de fato resolvidos deverão ser reabertos e os prazos serão contados a partir da abertura original dos chamados, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

5.14. Para fins de cálculo do período decorrido para solução da ocorrência de software, será contabilizado o prazo entre a formalização e o fechamento efetivo da ocorrência – seja essa solução de caráter definitivo ou provisório com a disponibilização de solução de contorno.

5.15. Em caso de impossibilidade da disponibilização de solução de contorno ou definitiva das ocorrências de software, dentro dos prazos estabelecidos, a CONTRATADA deverá, ainda dentro destes prazos, emitir um parecer com justificativa e previsão de novo prazo, contendo o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado, podendo a CONTRATANTE aceitar ou não a justificativa.

5.16. Relativamente à manutenção corretiva de software, os componentes danificados deverão ser substituídos, entregues, instalados e configurados, de modo a deixar o equipamento em perfeitas condições de uso e com todas as funcionalidades operacionais.

5.17. Qualquer manutenção e/ou intervenção por solicitação da CONTRATADA da solução, mesmo não implicando inoperância da solução ou alteração de suas características, deverá ser agendada e acordada previamente com a CONTRATANTE.

5.18. Durante todo o período de prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, um relatório em português (Brasil) contendo o registro de todas as ocorrências de suporte técnico do mês ou indicar a maneira de obtê-lo no sistema de abertura de chamados.

5.19. A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pela CONTRATANTE, as quais poderão efetuar abertura e autorizar o fechamento de chamados, de maneira a evitar que pessoas não autorizadas possam acionar o serviço.

5.20. O atendimento deverá ser efetuado por profissional(is) certificado(s) e capacitado(s) com conhecimentos sobre toda a solução.

5.21. É vedada a subcontratação de outra empresa para o fornecimento do objeto da contratação, salvo com a devida autorização da CONTRATANTE, nos termos do art. 122 da Lei 14.133/21.

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

6.1. Os chamados técnicos deverão ser classificados e atendidos de acordo com o nível de criticidade do problema ou demanda que o originou, sendo a classificação dividida em 4 níveis:

6.1.1. **Crítica:** problema causa comprometimento ou interrupção de funcionalidades essenciais para a operação do negócio, com perda ou paralisação total de sistemas em produção e a situação constitui uma emergência;

6.1.2. **Alta:** problema interrompe operações, mas é mantida a operação do ambiente, ainda que com restrições de desempenho ou de funcionalidades não essenciais;

6.1.3. **Média:** problema não causa nenhuma perda de funcionalidade, constitui erro irrelevante, comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do sistema;

6.1.4. **Baixa:** esclarecimento de dúvidas ou consultas técnicas. Um chamado técnico pode, a depender da evolução da gravidade do problema, ser escalado de graduação de severidade, com os prazos de solução do problema sendo considerados o do novo nível de severidade e começando a ser contabilizados a partir do momento da escalação do chamado ao novo nível.

6.2. Para chamados de severidade Crítica, Alta, Média ou Baixa, no início dos atendimentos realizados e os prazos de solução estão especificados na tabela a seguir:

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS							
Severidade	Descrição	Prazo de atendimento					
		TMIA		TMSO		TMSDC	
		24x7	8x5	24x7	8x5	24x7	8x5

Crítica	Problema causa comprometimento ou interrupção de funcionalidades essenciais para a operação do negócio, com perda ou paralisação total de sistemas em produção e a situação constitui uma emergência.	15min	2h	4h	8h	24h	48h
Alta	Problema interrompe operações, mas é mantida a operação do ambiente, ainda que com restrições de desempenho ou de funcionalidades não essenciais.	30min	3h	8h	24h	48h	60h
Média	a) Problema não causa nenhuma perda de funcionalidade, constitui erro irrelevante comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do sistema.	2h	4h	24h	48h	60h	72h
Baixa	Esclarecimento de dúvidas ou consultas técnicas.	8h	8h	48h	48h	72h	72h

- a) TMIA – Tempo Máximo para o Início do Atendimento;
- b) TMSO – Tempo Máximo para Solução Operacional, requerido para que o serviço ou o sistema impactado volte a funcionar, independentemente de ter sido resolvida a causa raiz do problema;
- c) TMSDC – Tempo Máximo para a Solução Definitiva do Chamado, situação em que o serviço esteja plenamente funcional e a causa raiz do problema é eliminada.

6.3. Esgotado o prazo e as possibilidades de resolver o incidente remotamente, a CONTRATADA estará obrigada a comparecer nas dependências do CONTRATANTE na obrigação de continuar o atendimento de forma presencial, por meio do comparecimento de profissional capacitado em até 24 (vinte e quatro) horas, sem custos adicionais para o CONTRATANTE, em observância à supremacia do interesse público de reverter situações de

indisponibilidade.

6.4. No atendimento dos chamados, para efeitos de apuração do tempo gasto pela CONTRATADA, para a disponibilização da solução definitiva, serão desconsiderados os períodos em que a CONTRATANTE estiver responsável por executar ações necessárias para a análise e solução da ocorrência.

6.5. Considerando que a solução da ocorrência pode envolver, em caso de falha irre recuperável em qualquer componente, a necessidade de sua troca, mesmo com a adoção de solução de contorno e respeitando os prazos definidos para cada severidade informada, deverá ser providenciada pela CONTRATADA a troca dos componentes no prazo máximo de até 15 dias úteis, a partir da formalização da falha irre recuperável e aplicação da solução de contorno, devidamente informados no sistema de chamados ou por e-mail.

----- FIM DO APÊNDICE "A" -----