

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO

Session Border Controller - SBC

**Serviços Profissionais – Suporte Técnico e Manutenção.
Proposta Técnica**

DI-MK-0073/2016 – Emissão A

ÍNDICE

1.	Serviço de Suporte Técnico	3
2.	Reparo e Retorno de Unidades	7
2.1	Escopos de Fornecimento do Serviço	7
2.2	Condições para Provisão dos Serviços de Reparo e Retorno de Unidades	8
2.3	Centro de Assistência Técnica	8
2.4	Condições das unidades recebidas para reparos	8
2.5	Garantia dos produtos reparados	8
3.	Exclusões	10

1. Serviço de Suporte Técnico

1.1

A TRÓPICO disponibiliza Suporte Técnico remoto, no Brasil, através do CAC – Centro de Atendimento ao Cliente, em regime 24x7, nas modalidades descritas abaixo:

1.1.1 Suporte Técnico Premium

O Serviço de Suporte Técnico é voltado para a cobertura Técnica das soluções/produtos de tecnologia TRÓPICO, fornecidos a seus clientes. Este serviço inclui além dos serviços de consultas, investigação (troubleshooting) e caracterização de falhas, a provisão de patches, fixes, que visam o correto funcionamento da solução.

Para esta proposta este serviço está sendo previsto para um fornecimento de até 5 (cinco) anos (durante o período de garantia solicitado), em regime 24x7x365, conforme detalhamento nesta descrição.

1.2 Níveis de Atendimento

O serviço de Suporte Técnico está dividido em quatro diferentes níveis:

1.2.1 Help-Desk

- Atendimento telefônico inicial para a abertura de BA – Boletim de Atendimento, quando o cliente liga no número **0800 770 3498** ou **(19) 3707-3499** do CAC;
- Para todos os BAs é gerada uma identificação automática que permite ao cliente acompanhar o andamento de cada chamado;
- A ferramenta de CRM direciona o chamado ao grupo de especialistas correto e gerencia automaticamente o tempo de retorno, tempo de atendimento, escalonamento técnico e gerencial;
- Após o fechamento, todas as informações dos BA's são mantidas em base de dados para serem usadas em relatórios ou em consultas e esclarecimentos futuros;

1.2.2 Primeiro Nível

- Após o primeiro contato inicia-se o atendimento;
- Informações gerais do produto;
- Acesso à base de dados de Conhecimento (Problemas Característicos);
- Encaminhamento, caso necessário, do BA para o segundo nível.

1.2.3 Segundo Nível

- Suporte a problemas de maior complexidade;
- Avaliação das ações tomadas pelo primeiro nível de suporte;
- Definição da necessidade de suporte on-site;
- Solicitação de análise da falha pelo pessoal de engenharia;
- Troubleshooting avançado e técnicas de resolução de problemas, coleta de informações mais detalhadas;
- Desenvolvimento e implementação de soluções provisórias (Workarounds);
- Caracterização do problema através de simulações em laboratório;
- Encaminhamento, caso necessário, do problema para o Terceiro nível.

1.2.4 Terceiro Nível

- Implementação e testes das correções software;
- Geração de procedimento para implantação das correções Software;
- O terceiro nível é também provido pelo Parceiro Tecnológico.

1.3 Objetivos de SLA - Service Level Agreement

Os objetivos de tempos de atendimento para o serviço de Suporte Técnico seguem as seguintes condições:

Prioridade	Disponibilidade	Tempo de Retorno	Tempo de Restauração	Tempo da Solução Definitiva
Emergencial	24 x 7 x 365	15 min	Até 3h (90%) e até 6h (10%) p/ SW	Até 15DC (90%)
			Até 6 horas corridas p/ o Hardware	Até 20DC (10%)
Alta (Crítica)	24 x 7 x 365	15 min	Até 5h (90%) e até 10h (10%)	Até 25DC (90%) e até 30DC (10%)
Média (Majoritária)	Dia / horário Comercial	15 min	Até 12 horas corridas	30 DC
Baixa (Minoritário)	Dia / horário Comercial	1h	5 DC	45 DC

DC = Dias corridos

*Para situações que envolvam o desenvolvimento de software, este período é de até 180 dias.

1.3.1 Disponibilidade

Entende-se por Disponibilidade a disposição, no tempo, dos recursos humanos da TRÓPICO. Estes recursos devem ser localizáveis e atender as solicitações nos períodos de tempo e horários estabelecidos.

1.3.2 Tempo de Retorno

Entende-se por Tempo de Retorno o tempo decorrido desde o requerimento do serviço, até que o perito deste atenda ao requerimento, retornando a chamada ao MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, e realizando o registro dos dados da falha.

1.3.3 Tempo de Restauração

Entende-se por Tempo de Restauração o tempo decorrido desde a solicitação do serviço à TRÓPICO até sua resolução, restabelecendo o serviço ao status inicial, antes da ocorrência da falha.

1.3.4 Tempo de Solução Definitiva

Entende-se por Tempo de Solução Definitiva, o tempo decorrido desde a solicitação do serviço, até a resolução definitiva da ocorrência da solicitação feita, não cabendo mais nenhum acréscimo de serviço ou solução para recuperar o sistema ao estado original de funcionamento.

No tempo de solução definitiva, deverá ser acrescido também o Tempo de Deslocamento, quando existir essa necessidade para a recuperação definitiva da solução.

DI-MK-0073/2016 – Emissão A

1.3.5 Definições das Prioridades

1.3.5.1 Prioridade EMERGENCIAL

Trata-se de uma incidência na planta que afeta de um modo grave o funcionamento normal do sistema de operação, manutenção, administração, e/ou que tem grave impacto sobre o serviço prestado aos clientes do MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ou em seu faturamento.

1.3.5.2 Prioridade ALTA

Incidência que afeta de forma esporádica ao funcionamento do sistema, sua operação e manutenção ou administração com degradação dos serviços prestados aos clientes do MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO.

1.3.5.3 Prioridade MÉDIA

Incidência que afeta as funções menores do sistema ou as unidades duplicadas, podendo afetar a operação e manutenção, mas não implicando degradação do serviço prestado aos clientes do MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO.

1.3.5.4 Prioridade BAIXA

Excedente (restante) de incidências não classificadas previamente e as consultas (conferências) que tenham uma finalidade de assessoramento sobre questões de caráter geral.

1.4 Limites de Atendimento

A TRÓPICO neste fornecimento está prevendo uma quantidade definida pelo próprio MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO na Especificação. Tais atendimentos definidos consideram que os mesmos não são simultâneos e não são acumulativos.

1.5 Atendimento em Campo

Para o caso de necessidades de suporte com Atendimento em Campo, para o caso de não contratação do serviço de Suporte Técnico N1 durante período simultâneo ao da prestação do Suporte Técnico Remoto, tal serviço será cobrado com valores em separado.

1.6 Requisitos para atender aos Serviços

1.6.1 Responsáveis pela abertura dos chamados

O MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO ou Terceiros que esta venha a indicar será responsável em acionar a TRÓPICO para início e abertura do Boletim de Atendimento – BA, salvo se houver contratação por parte da MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO dos serviços de operação e manutenção da TRÓPICO para a rede em questão.

1.6.2 Fluxo de Atendimento

As solicitações de atendimento técnico deverão ser iniciadas pelo CAC. Para cada solicitação será gerado um Boletim de Atendimento - BA informatizado que permanecerá “aberto” até o final da atividade. Este BA contém também o registro de todas as atividades intermediárias executadas até o fechamento deste chamado.

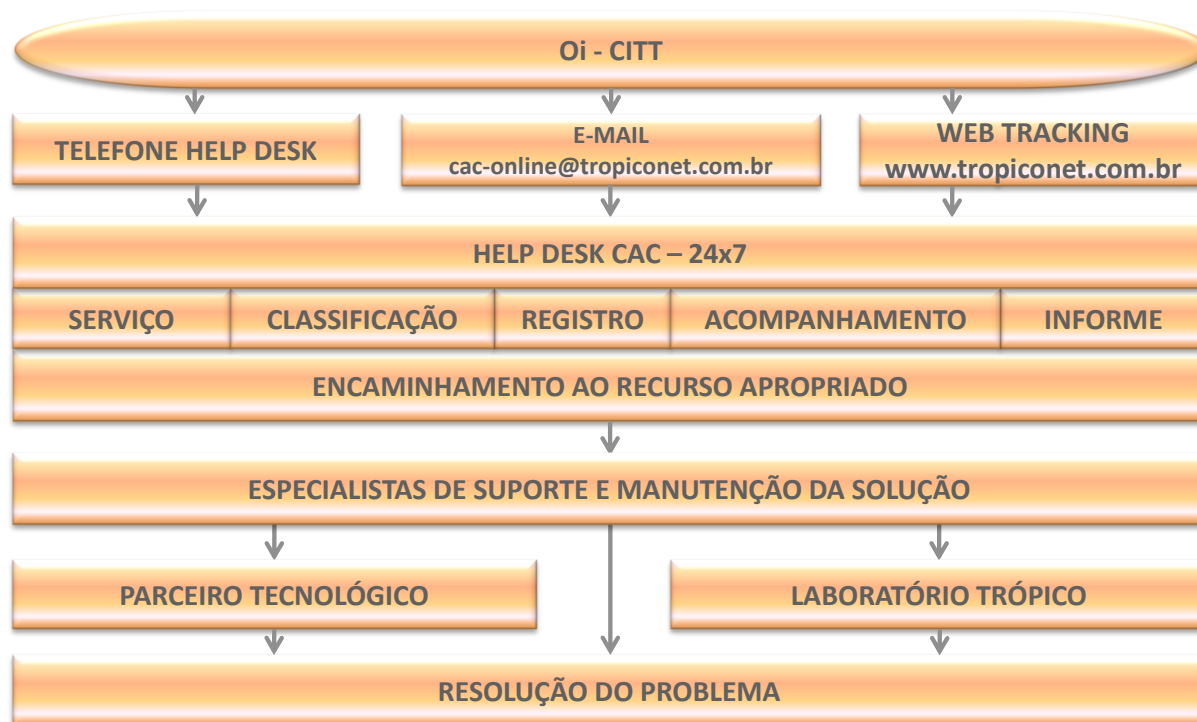


Figura 1 - Fluxo de Atendimento do Suporte

1.6.3 Formas de acesso ao CAC - Centro de Atendimento à Clientes

O Centro de Atendimento para Clientes da TRÓPICO estará acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano através dos contatos abaixo. Para a provisão do suporte remoto o MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO deverá fornecer o acesso VPN para a conexão remota.

- Telefones: **0800 770 3498** e **(19) 3707-3499**
- E-mail: cac-online@tropiconet.com.br
- Site da Empresa: www.tropiconet.com.br
-

1.6.4 Processo de Escalonamento do BA

Os especialistas do CAC permanecem atendendo as chamadas, enquanto os escalonamentos ocorrem **dentro** da Trópico em função do tipo de falha (Prioridades – Gravidade), e passam a ser considerados após o tempo decorrido desde o início do atendimento.

Nesta tabela, o escalonamento mostrado no tempo, é de monitoração interna da Trópico. Entretanto, no caso de adjudicação, o contato de cada nível de escalonamento será disponibilizado para o MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO para que esta acompanhe ou intervenha nos casos em que houver necessidade.

Tempo para escalonamento	Emergencial	Alta	Média	Baixa
Imediato	Gerência de Suporte			
1 Hora	Key Account Manager	Gerência de Suporte		
2 Horas	Diretoria	Key Account Manager	Gerência de Suporte	
4 Horas	Presidência	Diretoria	Key Account Manager	
24 Horas		Presidência	Diretoria	
48 Horas			Presidência	Gerência de Suporte
Definições	Paralisação Total ou Parcial	Afeta a operação e manutenção com degradação dos serviços	Afeta a operação e manutenção sem degradação dos serviços	Demais problemas

1.6.5

No caso de incapacidade na resolução do BA com prioridade definida como EMERGENCIAL ou ALTA, por parte da Trópico e do Parceiro Tecnológico, em até 15 dias úteis após a abertura do chamado por parte do MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, será realizada a substituição dos componentes e/ou do equipamento (caso seja caracterizada falha geral do equipamento, ou não seja possível atribuir a falha a um componente específico), no prazo máximo de 20 dias corridos após o final do prazo definido para resolução do BA, conforme descrito no item 1.3 deste documento

2. Reparo e Retorno de Unidades

A Trópico Telecomunicações da Amazônia Ltda. vem através deste escopo de serviços apresentar ao MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO os serviços de reparo e retorno de unidades, para a manutenção dos produtos de tecnologia Trópico.

2.1 Escopos de Fornecimento do Serviço

O serviço de reparo de unidades considera um prazo médio de retorno de 30 (Trinta dias) para itens nacionais e de 60 (sessenta) a 120 (cento e vinte dias) para itens importados. O serviço será provido pela Trópico em regime 8x5 (8 horas por dia, 5 dias por semana), das 08h00min às 17h00min, horário de Brasília. Durante este período o grupo de Operação e Manutenção da Trópico receberá as solicitações para o reparo ou substituição das unidades que apresentem defeito ou conforme o modelo de operação contratado pelo MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, a própria Trópico se incumbirá de enviar e retornar a unidade reparada ao inventário.

Os serviços de reparos prestados consideram a modalidade de reparo global de unidades. Neste caso a trópico assinará um contrato com o MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO para que os serviços de reparos das unidades aconteçam de forma regular e sob pagamento mensal para os serviços prestados. Esta é uma modalidade que permite ao operador um controle maior das condições de manutenção de hardware da sua planta e também uma visão mais clara do emprego do seu OPEX na planta. Esta ainda considera a provisão do serviço sem limites para a quantidade de placas a serem recebidas, dentro da planta que foi fornecida e indicada no escopo, ou para lotes com uma quantidade de unidades pré-definida. Tais lotes serão recebidos de forma regular, tipicamente a cada mês, durante a vigência do contrato.

2.2 Condições para Provisão dos Serviços de Reparo e Retorno de Unidades

Além de o endereço apontado a seguir, a Trópico também poderá, eventualmente, conforme sua conveniência, indicar um outro endereço para recebimento da unidade, caso o MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO deseje enviar a unidade a ser reparada. Para tal os endereços serão fornecidos durante a assinatura do contrato.

Em caso de envio, as unidades regularmente deverão ser enviadas para:

Trópico Sistemas e Telecomunicações da Amazônia LTDA
Rodovia Campinas – Mogi-Mirim (SP 340), km 118,5.
Polis de Tecnologia – Prédio 12
Campinas – SP
CEP: 13086-902

a) As unidades que serão retiradas no centralizado ou enviadas a TRÓPICO, deverão estar acompanhadas do formulário Trópico preenchido com informações que auxiliarão no processo de reparo das unidades.

O Modelo de formulário está mostrado no Anexo I deste descritivo.

2.3 Centro de Assistência Técnica

O Centro de Assistência Técnica da Trópico estará acessível 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana para receber as solicitações para este serviço através dos contatos:

- Contato Telefônico: +55 0800 770 3498 e (19) 3707-3499
- E-mail: assistencia.tecnica@tropiconet.com
- Endereço Web: www.tropiconet.com.br

2.4 Condições das unidades recebidas para reparos

- Unidade irreparável

Dependendo do estado da unidade destinada a reparos, pode acontecer que a mesma não tenha condições de ser reparada. Quando um destes casos ocorrer a unidade será classificada como irreparável e o contratante receberá juntamente com a devolução da placa uma notificação da Trópico sobre as condições da mesma e com a classificação auferida pela Trópico. Nestes casos os custos de envio de retorno da unidade correm por conta da contratante.

A Trópico poderá eventualmente indicar à contratante a aquisição de uma unidade nova ou em condições ótimas de uso, desde que a mesma não corresponda a um modelo descontinuado, para a devida reposição do inventário.

2.5 Garantia dos produtos reparados

Após o reparo da unidade a Trópico garantirá o serviço realizado por um período de até 6 (seis) meses para este fornecimento. Caso a unidade enviada para reparos ainda esteja coberta pelo período de garantia de fornecimento dos produtos, a unidade será garantida pelo período que for maior.

2.6 ANEXO A - Formulário Para Reparos

Anexo I			
Nome da Empresa: _____			
Nome, RG e Registro Empresarial do responsável da localidade pelo recebimento _____			
Nome, RG e Registro Empresarial do solicitante _____			
Telefone de contato do solicitante _____			
Telefone (s) de contato do responsável na localidade pelo recebimento _____			
Endereço Eletrônico do responsável na localidade pelo recebimento _____			
Endereço eletrônico do solicitante: _____			
Número de série da Unidade: _____			
Código Trópico da Unidade: _____			
Diagnóstico Preliminar: _____			
Data de envio da Unidade para reparo: ____/____/____			
Previsão de Retorno da unidade: ____/____/____			
Status da unidade			
	Sim	Não	Data
a) Já reparada , contendo a data a qual o reparo foi executado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	____/____/____
b) Não reparada e sob garantia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Não reparada e fora de garantia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Observações sobre a Unidade: _____			

3. Exclusões

Os serviços que compõe este Anexo não incluem:

- Relatórios contendo informações proprietárias sobre os procedimentos de reparos empregados.
- Reparos para itens de terceiros não autorizados pela Trópico, que não façam parte de nenhuma solução fornecida pela Trópico, ou sobre os quais a Trópico expressamente declare não repará-los.
- Unidades claramente danificadas por efeitos da natureza tais quais: Raios, inundações, Incêndios, tempestades ou quaisquer outros sinistros de origem naturais. Outrossim, sobrecargas elétricas ou mesmo por ineficiência do fornecedor de energia, vandalismo ou quaisquer atos de violência.
- Não está incluso neste escopo quaisquer fornecimentos de hardware caso sejam necessários para se sanar alguma falha;
- O objetivo de SLA não considera os tempos gastos pelo time de manutenção na providência do hardware necessário para sanar a falha;
- O MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO deverá manter os back-ups da rede sempre atualizados;
- Estão excluídos do objeto desta proposta quaisquer serviços nas instalações e equipamentos não implantados segundo o objeto desta proposta bem como nas instalações prediais disponibilizadas pela MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO. Estes serviços poderão ser objetos de outra proposta.
- A supervisão (no seu sentido mais amplo) da rede de telecomunicações continua a cargo do MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO. Sendo assim, não está sendo previsto o fornecimento dos serviços a seguir:
- Serviços administrativos próprios da operadora, tais como: inventário, almoxarifado, controle de entrada/saída de pessoas nos prédios do MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, atendimento telefônico não relacionado às atividades objeto do contrato, etc.;
- Suporte a outras áreas da MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, tais como: comercial, financeira, marketing, jurídica, salvo se devidamente contemplado em contrato;
- Participação em reuniões como representantes do MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, salvo se devidamente contemplado em contrato;

DI-MK-0073/2016 – Emissão A

- Operação do sistema de tarifação, salvo se devidamente contemplado em contrato;
- Quaisquer serviços nas instalações e equipamentos não implantados segundo o escopo do objeto proposto, bem como nas instalações prediais disponibilizadas pelo MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, salvo se devidamente contemplado em contrato. Estes serviços poderão ser objetos de outra proposta;