

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1. SERVIÇOS CONTRATOS

Os serviços contratados estão especificados de maneira detalhada na proposta comercial enviada pela Contratada. A lista abaixo descreve, resumidamente, os serviços ofertados. Ressalta-se que devem ser observadas as regras definidas nesse Termo de Referência e anexos.

2. SERVIÇOS BASE

Os serviços descritos abaixo estão incluídos no suporte base e deverão ser disponibilizados sem custo adicional:

a. Suporte para Solução de Problemas (PRS)

A assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft inclui a resolução de um problema específico, de uma mensagem de erro ou de uma funcionalidade que não estiver funcionando como deveria para os produtos da Microsoft. Definições de gravidade do incidente, os tempos de resposta iniciais estimados pela Microsoft e requisitos de envio estão detalhados na sessão dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

Conforme a necessidade, o PRS será fornecido para os serviços online. As solicitações de suporte para serviços e produtos não cobertos pelo portal de suporte de serviços online aplicáveis são gerenciadas pelo portal online de Serviços Microsoft. O Gerenciamento de Entrega de Serviços será usado da mesma maneira para todos os pedidos de resolução de problemas.

A gravidade/severidade do incidente determina os níveis de resposta da CONTRATADA, o tempo inicial estimado de resposta e as suas responsabilidades. A CONTRATANTE é responsável por destacar o impacto comercial para a organização e, ao consultar a CONTRATADA, esta atribuirá o nível de gravidade apropriado. A CONTRATANTE poderá solicitar uma alteração no nível de gravidade durante a vigência de um incidente se o impacto comercial exigir.

b. Serviços de Consultoria:

Suporte por telefone a curto prazo (geralmente em seis horas ou menos) e problemas não planejados para Desenvolvedores e Profissionais de TI. Os Serviços de Consultoria podem incluir orientações, diretrizes, análise de causa principal e transferência de conhecimento, a fim de auxiliar a implementação de tecnologias da Microsoft de forma a evitar problemas comuns de suporte e que podem reduzir os riscos de interrupção do sistema. Os Serviços de Consultoria são usados conforme a quantidade de horas listadas na Ordem de Serviço.

c. On-demand education

Serviço de assinatura que permite acesso a uma série de materiais de treinamento online a partir de uma biblioteca de workshops desenvolvida pelos engenheiros da Microsoft.

d. Webcast

Sessões educacionais hospedadas na Microsoft, disponíveis em uma ampla seleção de suporte e tópicos de tecnologia da Microsoft, entregues de maneira remota online.

e. Avaliações de saúde do ambiente

Avaliação de saúde automatizada da implementação de tecnologia da Microsoft com dados coletados remotamente. Os dados coletados são analisados pela Microsoft para criar um relatório de descobertas contendo recomendações de correções.

3. SERVIÇOS ADICIONAIS

Conforme a disponibilidade de créditos proativos e mediante agendamento prévio, serviços adicionais podem ser utilizados, visando a otimização do uso da tecnologia de produtos Microsoft no ambiente da CONTRATANTE.

Esses serviços incluem:

a. Prova de conceito

Um engajamento para fornecer evidências que permitem ao Contratante avaliar a viabilidade de uma solução técnica proposta. As evidências podem ser na forma de protótipos de trabalho, documentos e designs, mas, geralmente, não são resultados finais prontos para produção.

b. Serviços de Integração:

Engajamento direto com um engenheiro da Microsoft para fornecer assistência quanto à implantação, migração, atualização ou desenvolvimento de recursos. Essa assistência pode incluir assistência no planejamento e na validação de um conceito de prova ou carga de trabalho de produção usando produtos da Microsoft.

c. Serviços de Adoção

Os serviços de suporte à adoção fornecem um conjunto de serviços que ajudam a avaliar a capacidade da organização de modificar, monitorar e otimizar alterações vinculadas à compra de tecnologia da Microsoft. Isso inclui o suporte no desenvolvimento e execução da estratégia de adoção. Os clientes têm acesso aos recursos com a experiência, o conhecimento e as práticas recomendadas da Microsoft para apoiar os programas de adoção.

d. Gerenciamento de serviços de TI:

Um conjunto de serviços projetado para ajudá-lo a evoluir o ambiente de TI herdado usando abordagens modernas de gerenciamento de serviços que permitem inovação, flexibilidade, qualidade e melhorias nos custos operacionais. Os serviços modernos de gerenciamento de serviços de TI podem ser prestados em sessões ou workshops de consultoria remotos ou presenciais para ajudar a garantir que seus processos de monitoramento, gestão de incidentes ou suporte técnico sejam otimizados para gerenciar a dinâmica dos serviços baseados em nuvem ao transferir um aplicativo ou serviço para a nuvem. Os serviços de Gestão de Serviços de TI podem ser um elemento de um programa personalizado de serviços de suporte, disponíveis por um valor adicional e definidos em um anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

e. Serviços de laboratório

Se disponível na região geográfica, a CONTRATADA poderá fornecer acesso a instalações de laboratórios para auxiliar no desenvolvimento de produtos, nas atividades de benchmarking, teste, criação de protótipo e atividades de migração nos produtos Microsoft.

f. Workshops:

Sessões de treinamento técnico em nível avançado, disponíveis em uma ampla seleção de tópicos de suporte e tecnologia da Microsoft, apresentadas por um engenheiro da Microsoft pessoalmente ou online. Workshops são comprados em uma base por participante ou como um serviço dedicado, conforme especificado em sua Ordem de Serviço. Os workshops não podem ser gravados sem a permissão expressa por escrito da Microsoft.

g. Engenharia de Suporte Designado (DSE)

Os serviços de DSE podem ser adquiridos como ofertas predefinidas ou como um bloco de horas personalizadas que pode ser usado para oferecer serviços proativos do escopo. Quando adquiridos em horas, as horas de serviço DSE são deduzidas do total de horas adquiridas conforme utilizadas e fornecidas. Essas ofertas podem ter foco em áreas como Office 365, Azure IaaS, Cybersecurity e Dynamics 365, e incluem serviços proativos predefinidos necessários e integrados.

As áreas de foco para os serviços DSE são:

- Ajudar a manter conhecimento profundo dos seus requisitos comerciais atuais e futuros e da configuração do ambiente de tecnologia da informação para otimizar a performance;
- Documentar, de maneira proativa, recomendações de uso dos resultados relacionados aos serviços de suporte (por exemplo, revisões da capacidade de suporte, verificações de integridade, workshops e programas de avaliação de risco);

- Ajudar a tornar as atividades de operação e implantação consistentes com as implementações planejadas e atuais das tecnologias da Microsoft;
- Aprimorar as habilidades operacionais e técnicas da equipe de suporte de TI;
- Desenvolver e implementar estratégias para ajudar a prevenir incidentes futuros e ajudar a aumentar a disponibilidade do sistema de tecnologias da Microsoft;
- Ajudar a determinar a causa raiz de incidentes recorrentes e a fornecer recomendações a fim de evitar interrupções posteriores nas tecnologias designadas da Microsoft.