

Especificação Técnica

[Quando houver Licenciamento]

Licenciamento

Definir características do Licenciamento:

se o licenciamento é perpétuo ou temporário

De que forma será instalado: download, etc

Definir abrangência da utilização - território nacional, limitação de distância, licença de uso nomeada / compartilhada

[Quando houver Suporte Técnico Remoto]

Suporte Técnico Remoto

Definir acesso do Suporte:

Telefônico (0800), Eletrônico (E-MAIL), Consultas ao website do fabricante do produto, etc

Tais serviços poderão incluir (exemplos):

(A) informação específica sobre produtos, manuais de usuário, instruções e outros documentos técnicos;

(B) recuperação de correção de falhas;

(C) recuperação de código de manutenção e demonstração de produtos através de um servidor Web ou baseado em rede;

(D) acesso a banco de dados para conhecimento/resolução de problemas;

(E) comunicação de problemas ou consultas; e

(F) adesão ao serviço de notificações antecipadas por assinatura via correio eletrônico, entre outros

Definir SLA:

Severidade	Descrição	Atendimento	Solução
Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problemas críticos, caracterizados pela existência de sistema parado.	xx minutos	x horas
Alta	Quando se tem uma situação de alto impacto associado ao uso do produto	x horas	x horas
Média	Quando se tem um problema de baixo impacto ou	x horas	x dias úteis

	para aqueles problemas que se apresentam de maneira intermitente		
Baixa	Quando o chamado tiver por objetivo formular perguntas com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto	x horas	x dias úteis

Observações

Atendimento: tempo máximo para atendimento do chamado pela CONTRATADA, que deverá ser aberto exclusivamente por telefone, web site, etc;

Solução: Tempo máximo para solução definitiva ou paliativa do problema pelo Suporte da CONTRATADA;

[Quando houver Suporte Local]

Suporte Local

Tais serviços poderão incluir (exemplos):

- (A) informação específica sobre produtos, manuais de usuário, instruções e outros documentos técnicos;
- (B) recuperação de correção de falhas;
- (C) recuperação de código de manutenção e demonstração de produtos através de um servidor Web ou baseado em rede;
- (D) acesso a banco de dados para conhecimento/resolução de problemas;
- (E) comunicação de problemas ou consultas; e
- (F) adesão ao serviço de notificações antecipadas por assinatura via correio eletrônico, entre outros

Definir capacitação dos profissionais

Definir critério objetivo de medição para suporte local

[Quando houver Atualizações Tecnológicas]

Atualizações Tecnológica de novas Versões

Exemplos:

A atualização de novas versões dos produtos adquiridos será utilizada a critério da PB, sempre q disponíveis as novas versões.

Definir se consta a base instalada

Definir acesso às atualizações: diretamente do site do Fabricante, por meio de solicitação ao suporte, por mídia, etc

[Quando houver Treinamento]

Treinamento

Definir:

Objetivo,xxxxxxxxxxxxxx

duração, xxxxxxxx

capacitação dos instrutores,xxxxxxxxxx

local do treinamento (dentro ou fora das instalações da Petrobras e em que cidade (s)