

## Swift Suporte 360°

- Suporte técnico e de negócio SWIFT numa base anual.
- Suporte reativo / Manutenção preventiva Evolutiva e Corretiva.
- Resolução de problemas ou erros detetados durante o funcionamento dos diferentes componentes que fazem parte da SWIFT Service Platform até ao restabelecimento do serviço.
- Implementação de melhorias ou mudanças associadas a pequenas e/ou médias adaptações, respondendo às solicitações dos utilizadores, para atingir a eficiência do serviço.
- Revisão do estado da plataforma: recolhendo registos para posterior análise, revisão dos procedimentos automáticos, análise do desempenho oferecida pelos sistemas.
- Instalação de novas releases, implementando melhorias e mudanças.
- Estudo conjunto com o cliente dos grandes projetos e formas de abordagem.

**Intervenção Presencial** é uma intervenção enquadrada nos serviços incluídos com uma deslocação de um técnico às instalações do cliente incluída em cada anuidade (Excluindo deslocações e diária).

**Tarefas de Administração do Ambiente** são tarefas que não surjam da necessidade de resolução de incidentes ou de ações preventivas / evolutivas. Por exemplo modificação de routing, gestão de certificados, suporte ao RMA, etc. Tarefas relacionadas com migrações do serviço para os novos servidores.

**Prestação de Serviço:** A cobertura básica para cada um dos modelos identificados é a seguinte:

- Suporte reativo: cobertura em regime de 24/7.
- Manutenção preventivo/evolutivo. Sujeito a planificação.
- Corretiva.

**Parâmetros do nível de serviço acordados:**

- Tempo máximo de resposta telefónica perante incidentes em produção: 2 horas.
- Tempo máximo de restabelecimento do serviço perante situações de desastre e cenários de contingência e de acesso VPN (A definir *case by case* com cliente).

Após a realização de cada intervenção ou visita técnica será enviado um relatório técnico da mesma, onde serão apontadas as falhas, os deltas e objetivos para as próximas intervenções.