



BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S. A.

Para contribuir com o processo de desenvolvimento sustentável da Região Nordeste, o Banco cumpre o seu papel de agente catalisador do desenvolvimento regional integrado à política econômica do País, atuando como um instrumento do governo federal na Região para a execução de suas políticas públicas. Nesse contexto, entende que na relação com seus fornecedores é imprescindível a adoção de um modelo de atuação que permita e garanta a disseminação de boas práticas de gestão, o respeito aos direitos humanos, o cumprimento da legislação trabalhista e a conservação do meio ambiente.

Nossa Missão

Atuar na promoção do desenvolvimento regional sustentável, como Banco Público competitivo e rentável.

Nossa Visão

Ser o Banco preferido na Região Nordeste, reconhecido pela excelência no atendimento e efetividade na promoção do desenvolvimento sustentável.

Como Atuamos

Para o cumprimento de sua Missão e Visão, as ações do Banco estão apoiadas em suas diretrizes estratégicas, políticas de responsabilidade socioambiental e Código de Conduta Ética, em sintonia com as políticas públicas, princípios do Pacto Global e Objetivos de Desenvolvimento do Milênio.

Código de Ética

O Código de Conduta Ética do Banco do Nordeste estabelece o compromisso institucional frente às relações com nossos empregados, clientes, acionistas, fornecedores e outros parceiros, governo e sociedade.

No Código estão alinhados compromissos mútuos nas relações de trabalho, atendo-se, sempre, aos princípios e aos valores éticos fundamentais, a exemplo da honestidade, da cooperação, da disciplina, do compromisso, da confiança, da transparência, da igualdade e do respeito.

Relação com os Fornecedores e Outros Parceiros

O Banco do Nordeste pauta seu relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços orientado pelo compartilhamento dos padrões morais e éticos e com base na valorização de iniciativas social e ambientalmente responsáveis.

A seleção de fornecedores e prestadores de serviços é realizada com imparcialidade, transparência e preservação da qualidade e viabilidade econômica dos serviços prestados e dos produtos fornecidos, observados os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos.

O BNB, quando da contratação das empresas prestadoras de serviços, requer que essas empresas e seus empregados respeitem os princípios e valores éticos fundamentais, a exemplo da honestidade, da cooperação, da disciplina, do compromisso, da confiança, da transparência, da igualdade e do respeito mútuo nas relações de trabalho, enquanto perdurar o contrato.



Atendimento à Legislação e às Normas

O Banco do Nordeste exige e cumpre, em seu processo de aquisição de bens e contratação de serviços, o atendimento à legislação vigente, em especial a Lei nº 8.666/1993 (Lei de Licitações e Contratos), e legislação correlata, conforme a modalidade licitatória e o objeto pretendido: Lei nº 10.520/2002, Lei Complementar nº 123/06, Decreto nº 7.174/2010, Decreto nº 6.204/2007, Decreto nº 5.450/2005, Decreto nº 3.555/2000, dentre outras. O Banco do Nordeste também veda a participação de empresas que estejam sob pena de interdição de direitos previstos na Lei nº 9.605/98 (Lei de Crimes Ambientais) em suas licitações.

Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo

Em cumprimento do disposto no Manual Básico – Recursos Logísticos – Título 2 do Banco, veda-se nos processos licitatórios a participação de empresas que mantenham em seus quadros trabalhadores em condições análogas à de escravo.

Ademais, o Banco explicita em cláusula específica, nos contratos com fornecedores, Termos de Parceria, Acordos, Convênios e demais instrumentos contratuais, o combate ao trabalho em condições análogas à de escravo.

Assim, não é permitida a contratação ou manutenção de contratos com fornecedores que tenham sido autuados por manterem trabalhadores em condições análogas à de escravidão.

Abolição Efetiva do Trabalho Infantil

O Banco do Nordeste observa os direitos fundamentais no trabalho definidos pelas convenções e declarações da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990) e outras leis, normas e resoluções contra o trabalho infantil.

Combate à Corrupção em todas as suas Formas

Na realização de seus negócios, o Banco do Nordeste observa os princípios éticos organizacionais consubstanciados em seu Código de Conduta Ética, Estatuto Social, normas da Área de Desenvolvimento Humano e legislação aplicável.

Valorização da Diversidade

O Banco do Nordeste respeita e valoriza a diversidade de qualquer natureza, dispensando tratamento equânime a todas as pessoas, sem preconceito de origem social, cultural, étnica ou relativos a gênero, idade, religião, convicção filosófica ou política, orientação sexual, estado civil, condição física, psíquica ou grau de escolaridade, repudiando toda e qualquer forma discriminatória.

Nesse sentido, desenvolve ações relacionadas à Valorização da Diversidade, contemplando os temas Equidade de Gênero, Acessibilidade de Pessoas com Deficiência e Igualdade Racial. Também participa do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, coordenado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM).



Adoção de Critérios de Sustentabilidade nas Compras e Contratações do BNB

Nos editais e minutas de contratos em geral, o Banco preza pelo atendimento da legislação que recomenda a adoção de critérios de sustentabilidade nas especificações dos bens a serem fornecidos e a exigência de práticas sustentáveis por parte das empresas contratadas na execução dos serviços, mormente o Decreto nº 7.746/2012 e a Instrução Normativa SLTI nº 1/2010, e demais dispositivos legais pertinentes à matéria. Destarte, desde que justificável e preservado o caráter competitivo do certame, as licitações promovidas pelo Banco seguem as diretrizes de sustentabilidade expressas no art. 4º daquele Decreto, a saber:

- menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;
- uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e
- origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

Como consequência, nos instrumentos convocatórios que tenham por objeto o fornecimento de bens, por exemplo, constatada a presença dos requisitos referentes à justificativa e à competitividade referidos no parágrafo anterior, são incluídos critérios de sustentabilidade, os quais passam a integrar as especificações técnicas dos bens.

No que se refere aos contratos, dentre as obrigações gerais do contratado consta a exigência da adoção de práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, de modo a prevenir ações danosas ao meio ambiente, em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais, contribuindo para a manutenção de um meio ambiente ecologicamente equilibrado. Adicionalmente, também é obrigação do contratado orientar e capacitar os prestadores de serviços, fornecendo informações necessárias para a perfeita execução dos serviços, incluindo noções de responsabilidade socioambiental.

Além da adoção dos critérios e práticas de sustentabilidade já mencionados, outros podem ser adotados conforme a natureza do objeto a ser contratado. Neste caso, as exigências e/ou obrigações referentes aos critérios e práticas de sustentabilidade são amoldadas às peculiaridades de cada objeto.

Diretoria de Estratégia, Administrativa e de TI

Superintendência de Logística

Ambiente de Estratégia de Suprimento de Logística



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2014/024

O BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará através do sítio www.comprasnet.gov.br, às 10h do dia 04/04/2014, mediante Pregoeiro(a) designado(a) pelo Comitê de Despesas e de Investimentos, em 20/03/2014, licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo **menor preço global**, sob o regime de empreitada por preço global, objetivando a contratação dos serviços descritos no item 1 deste Edital. A presente licitação obedecerá às disposições fixadas neste Edital e seus Anexos e será regida pela Lei nº 10.520, de 17/7/2002, pelo Decreto nº 5.450, de 31/5/2005, pela Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, pelo Decreto nº 6.204, de 5/9/2007, pelo Decreto nº 7.174, de 12/5/2010, e demais dispositivos legais pertinentes à matéria, aplicando-se, subsidiariamente, as normas da Lei nº 8.666, de 21/6/1993.

1. DO OBJETO

- 1.1. Contratação de serviços técnicos especializados, na área de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, englobando processos, em conformidade com as especificações constantes deste Edital e de seus Anexos.

2. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 2.1. Poderão participar desta licitação empresas que atendam integralmente às condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.
- 2.2. É vedada a participação de empresas:
 - 2.2.1. em recuperação judicial ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;
 - 2.2.2. que estejam suspensas de licitar e impedidas de contratar com o Banco do Nordeste ou que tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão da Administração Pública;
 - 2.2.3. que estejam impedidas de licitar e de contratar com a União;
 - 2.2.4. reunidas em consórcio;
 - 2.2.5. impedidas nos termos do art. 9º da Lei nº 8.666/1993;
 - 2.2.6. estrangeiras que não funcionem no País;
 - 2.2.7. que mantenham em seus quadros trabalhadores em condições análogas à de escravo;
 - 2.2.8. que estejam sob pena de interdição de direitos previstos na Lei nº 9.605, de 12/2/1998 (Lei de Crimes Ambientais);
 - 2.2.9. integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum.



3. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

- 3.1. Os licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao órgão provedor do sistema eletrônico.
- 3.2. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico no sítio www.comprasnet.gov.br.
- 3.3. O credenciamento do licitante dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, e cujo objeto social seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação.
- 3.4. A chave de identificação e a senha poderão ser utilizadas em qualquer pregão na forma eletrônica, salvo quando cancelada por solicitação do credenciado ou em virtude de seu descadastramento perante o SICAF.
- 3.5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.
- 3.6. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Banco do Nordeste, promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 3.7. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão na forma eletrônica.

4. DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 4.1. A proposta e seus anexos, quando for o caso, serão encaminhados por meio do sistema eletrônico “comprasnet”, via *Internet*.
- 4.2. Quando do envio de sua proposta, o licitante deverá pronunciar-se quanto às seguintes declarações, na forma padrão apresentada pelo sistema ‘comprasnet’:
 - 4.2.1. de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências previstas neste Edital;
 - 4.2.2. de inexistência de fato superveniente impeditivo de habilitação;
 - 4.2.3. de que não emprega menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo a partir de 14 anos na condição de aprendiz;
 - 4.2.4. de que atende aos requisitos do art. 3º da lei complementar nº 123/2006, caso queira valer-se do tratamento diferenciado conferido às microempresas e às empresas de pequeno porte pela referida lei;
 - 4.2.5. de que atende aos requisitos do art. 5º (incisos I, II e III) do Decreto nº 7.174/2010, caso queira valer-se do direito de preferência conferido aos fornecedores de bens e serviços de informática e automação;
 - 4.2.6. de que sua proposta foi elaborada de forma independente.



- 4.3. A declaração falsa relativa ao cumprimento do disposto nos subitens 4.2.1 a 4.2.6 sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital (art. 21, § 3º do Decreto nº 5.450/2005).
- 4.4. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e subsequentes lances, se for o caso.
- 4.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 4.6. A participação no pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da PROPOSTA, a partir do dia da divulgação deste Edital até data e horário estabelecidos no preâmbulo deste Edital, exclusivamente pelo sítio eletrônico www.comprasnet.gov.br.
- 4.7. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 4.8. A proposta deverá indicar o **preço global**, elaborada **na forma do Anexo VI - Modelo de Proposta**.
- 4.9. Na elaboração da proposta o licitante deverá considerar:
 - 4.9.1. conformidade com as disposições constantes do **Anexo I - Termo de Referência**;
 - 4.9.2. inclusão de todos os custos dos serviços, tais como: despesas administrativas, impostos/ taxas, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, securitários, tributários, despesas de transportes, alimentação, diária, mão de obra, literatura técnica, atualizações, manuais didáticos, seguros e lucro, bem como outros custos decorrentes ou que venham a ser devidos em razão da contratação objeto deste Edital, não cabendo ao Banco do Nordeste, quaisquer custos adicionais, representando compensação integral pela prestação dos serviços;
 - 4.9.3. **prazo de validade** de 60 (sessenta) dias, contado da abertura deste Pregão.
- 4.10. Não poderá ser alterado o conteúdo da proposta apresentada, ressalvadas as alterações que se destinem a sanar evidentes erros formais, as quais deverão ser avaliadas pelo Pregoeiro.

5. DA ABERTURA E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

- 5.1. Na data e horário estabelecidos no preâmbulo deste Edital, terá início a sessão pública com a divulgação dos valores das propostas eletrônicas recebidas, não havendo nesse momento a identificação dos participantes, o que só ocorrerá após o encerramento dessa etapa, conforme regras estabelecidas neste Edital e em cumprimento com as normas vigentes.
- 5.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.
- 5.3. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lance.



6. DA FORMULAÇÃO DOS LANCES

- 6.1. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 6.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital.
- 6.3. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos.
- 6.4. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.5. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 6.6. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 6.7. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
 - 6.7.1. Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.
- 6.8. A etapa de lances da sessão pública será encerrada, por decisão do Pregoeiro, mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico aos licitantes, após o que transcorrerá período de tempo de zero até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

- 7.1. Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação.
 - 7.1.1. Para classificação e julgamento das propostas será adotado o critério de **menor preço global**, consoante **Anexo VI - Modelo de Proposta**, o qual servirá de base para formulação da proposta, oferta de lances, bem como para definição do vencedor.
- 7.2. Caso a proposta não seja aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente, verificando a sua aceitabilidade, na ordem de classificação e, assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital.
- 7.3. Após a fase de lances se a proposta mais bem classificada não tiver sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e do Decreto nº 6.204, de 5 de setembro de 2007, e houver proposta(s) apresentada(s) por licitante(s) que detenha(m) essa condição, igual(is) ou até 5% (cinco por cento) superior(es) à proposta mais bem classificada, caracterizando-se dessa forma uma situação de empate, proceder-se-á da seguinte forma:



- 7.3.1. a ME ou EPP melhor classificada no intervalo percentual de até 5% (cinco por cento), definido nos termos do subitem 7.3, será **convocada automaticamente pelo sistema eletrônico** para, desejando, apresentar nova proposta de **preço inferior** àquela classificada com o menor preço ou lance, **no prazo máximo de 5 (cinco) minutos** após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;
- 7.3.1.1. é de responsabilidade do licitante a sua conexão com o sistema eletrônico, durante o prazo acima referido, para o exercício do direito sob comento;
- 7.3.2. não sendo exercido o direito de preferência pela primeira ME ou EPP, na forma do subitem 7.3.1, serão **convocadas automaticamente pelo sistema eletrônico** as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 7.3, na ordem classificatória, com vistas ao exercício do mesmo direito.
- 7.4. Observado o direito de preferência objeto do subitem 7.3, também **será assegurada preferência na contratação** aos licitantes enquadrados nos termos do disposto no art. 3º, da Lei nº 8.248, de 1991, regulado pelo art. 5º, do Decreto nº 7.174/2010, observada a seguinte ordem:
- i. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
 - ii. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
 - iii. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.
- 7.4.1. As microempresas e empresa de pequeno porte que atendam ao disposto no subitem 7.4, terão prioridade no exercício do direito de preferência em relação às médias e grandes empresas enquadradas no mesmo subitem.
- 7.5. O exercício do direito de preferência disposto no subitem 7.4, será concedido aos licitantes cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida, conforme o critério de julgamento, observando-se os seguintes procedimentos:
- i. **convocação automática, pelo sistema eletrônico**, dos licitantes classificados que estejam enquadrados no inciso 'i', subitem 7.4, na ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta ou novo lance **para igualar ou superar a melhor proposta válida**, caso em que será declarado vencedor do certame;
 - ii. caso a preferência não seja exercida na forma do inciso anterior, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no inciso 'ii' do subitem 7.4, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o inciso 'iii' do subitem 7.4;
- 7.5.1. é de responsabilidade do licitante a sua conexão com o sistema eletrônico, durante o prazo acima referido, para o exercício do direito sob comento.
- 7.6. Na hipótese em que nenhum dos licitantes preencha os requisitos elencados no subitem 7.4, prevalecerá o resultado inicialmente apurado pelo sistema eletrônico.
- 7.7. A comprovação do atendimento ao PPB dos bens de informática e automação ofertados será feita mediante apresentação do documento comprobatório da habilitação à fruição dos incentivos fiscais regulamentados pelo Decreto nº 5.906, de 26 de setembro de 2006 ou pelo Decreto nº 6.008, de 29 de dezembro de 2006, podendo ser feita da seguinte forma:



- 7.7.1. eletronicamente, por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência e Tecnologia ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus – SUFRAMA; ou
- 7.7.2. por documento expedido para esta finalidade, pelo Ministério da Ciência e Tecnologia ou pela SUFRAMA, mediante solicitação do licitante.
- 7.8. O Pregoeiro poderá negociar diretamente com o licitante para que seja obtido preço melhor.
 - 7.8.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 7.9. **O licitante que ofertou o menor preço** obriga-se a encaminhar ao BANCO, em arquivo único e “zipado”, por meio da opção “Enviar Anexo” do **sistema comprasnet**, no prazo máximo de **2 (duas) horas** contado da solicitação do Pregoeiro:
 - 7.9.1. a **proposta de preço** (em formato **Word (.doc) ou Excel (.xls)**) **ajustada** ao preço do seu último lance ofertado ou resultante de negociação, na forma do **Anexo VI - Modelo de Proposta**;
 - 7.9.2. **Planilha de Custos e Formação de Preços**, na forma do **Anexo VI-A deste Edital**.
 - 7.9.3. a comprovação do **Fator Acidentário de Prevenção (FAP)**, por meio de apresentação da GFIP atualizada ou de outro documento apto a evidenciá-lo;
 - i. Não serão considerados proposta e documentos anexados após o prazo definido no subitem 7.9 deste Edital.
- 7.10. O licitante que não atender ao disposto no subitem 7.9 terá sua proposta desclassificada, ficando também sujeito à aplicação das penalidades legais cabíveis, consoante subitem 13.1 deste Edital.
- 7.11. Constituirá motivo para a desclassificação de propostas:
 - 7.11.1. cotação de preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada a sua viabilidade através de documentação que comprove sua coerência com os preços de mercado;
 - 7.11.2. não cotação de preço para todos os itens que compõem o objeto deste Edital;
 - 7.11.3. descumprimento de qualquer dos requisitos estabelecidos neste Edital e seus anexos.
- 7.12. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.13. Confirmada a aceitabilidade da proposta, o Pregoeiro divulgará o resultado do julgamento e solicitará os documentos de habilitação do licitante classificado em primeiro lugar, na forma do item 8 - DA HABILITAÇÃO.
- 7.14. Os licitantes deverão permanecer logados no Sistema Eletrônico até a conclusão do certame, salvo interrupções/adiamentos informados pelo Pregoeiro, para que o mesmo possa convocá-los, na ordem de classificação e por meio do Chat, em especial nas seguintes situações:
 - 7.14.1. desclassificação de proposta por enquadramento no disposto nos subitens 7.10 e 7.11;



7.14.2. inabilitação de licitante.

8. DA HABILITAÇÃO

8.1. A habilitação do proponente será verificada mediante as formas abaixo:

8.1.1. consulta “**on-line**” no **Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF**, observando a regularidade fiscal e trabalhista e a boa situação Financeira da Empresa, esta última demonstrada pela apresentação dos índices de Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral com resultado superior a 1 (um);

8.1.1.1. caso não fique demonstrada a boa situação financeira da empresa por meio da consulta “on line” no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, o licitante deverá comprovar os índices de liquidez superiores a 1 (um) através do balanço patrimonial, na forma do subitem 8.1.2.3;

8.1.2. **apresentação dos documentos a seguir relacionados**, a serem encaminhados por meio eletrônico via *Internet (e-mail: colic@bnb.gov.br)*, no prazo máximo de **1 (uma)** hora contado da solicitação do Pregoeiro, com posterior encaminhamento dos originais ou cópias autenticadas, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data do encerramento do Pregão:

8.1.2.1. atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão para desempenho de atividade compatível com o objeto deste Edital;

8.1.2.1.1. entende-se por atividade compatível com o objeto deste Edital a realização das seguintes atividades:

- i. produção/processamento em ambiente mainframe com sistema operacional z/OS;
- ii. administração de subsistemas de discos *high end* e multiplataformas;
- iii. administração de fitotecas automatizadas;
- iv. administração e Manutenção a SGBD DB2 em ambiente mainframe com sistema operacional z/OS;
- v. administração e Manutenção a SGBD SQL Server;
- vi. administração e Manutenção de servidores com os sistemas operacionais: Microsoft Windows Server, tendo no ambiente no mínimo um Cluster Microsoft, com dois ou mais nós em cada cluster e Linux RedHat, com no mínimo um Cluster RedHat, com dois ou mais nós no cluster;
- vii. suporte a redes de computadores com, no mínimo, 800 (oitocentos) ativos de rede (*switches*, roteadores etc.).

8.1.2.1.2. o(s) atestado(s) deve(m) indicar as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pelo licitante.



- 8.1.2.2. declaração do licitante de que todos os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços atenderão aos requisitos especificados no **Anexo II - Perfil dos Profissionais do Contratado**;
- 8.1.2.3. comprovação de patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do **valor total da proposta, no caso de o licitante apresentar resultado igual ou inferior a 1 (um) nos índices Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral**, através da apresentação do Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei (**2012**), vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;
- 8.1.2.3.1. a comprovação estabelecida no subitem anterior deverá ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, na forma da lei, admitida a atualização para esta data através de índices oficiais;
- 8.1.2.3.2. quando o licitante for empresa constituída há menos de 12 (doze) meses, o Balanço Patrimonial poderá ser o de abertura ou intermediário;
- 8.1.2.3.3. somente será considerado na forma da lei o Balanço Patrimonial que esteja assinado por contabilista legalmente habilitado e por responsável pela empresa, e seja apresentado em uma das formas a seguir:
- i) original ou cópia autenticada de publicação em jornal de grande circulação ou em Diário Oficial; ou
 - ii) original ou cópia autenticada de exemplar registrado ou autenticado pela Junta Comercial da sede do licitante, quando se tratar de empresa comercial, ou autenticado em Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas, se sociedade civil; ou
 - iii) por cópia autenticada de sua transcrição no livro Diário, em que se comprove o registro pela Junta Comercial da sede do licitante, quando se tratar de empresa comercial, ou a autenticação em Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas, se sociedade civil, acompanhada, obrigatoriamente, de cópia autenticada dos Termos de Abertura e de Encerramento do respectivo livro.
- 8.1.3. comprovação da habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista e qualificação econômico-financeira, **caso o licitante não se encontre com o cadastramento atualizado no SICAF**:
- 8.1.3.1. relativamente à **HABILITAÇÃO JURÍDICA**:
- i. registro mercantil, no caso de empresa individual;
 - ii. ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, acompanhado de documentos comprobatórios da eleição de seus administradores, no qual deverá constar, dentre os objetivos sociais, a execução de atividades da mesma natureza ou compatíveis com o objeto da licitação;



- iii. inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- iv. decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

8.1.3.2. relativamente à **REGULARIDADE FISCAL e TRABALHISTA:**

- i. prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante;
 - i.1) para fins de comprovação da regularidade para com a Fazenda Federal, deverá ser apresentada Certidão Conjunta Negativa, ou Certidão Conjunta Positiva com efeitos de Negativa, de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, fornecida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional ou Secretaria da Receita Federal;
 - i.2) para fins de comprovação da regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal deverão ser apresentadas certidões emitidas pelas Secretarias competentes do Estado e do Município, respectivamente;
- ii. Certidão Negativa de Débito – CND, expedida pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;
- iii. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal;
- iv. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.1.3.3. relativamente à **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

- i. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei (**2012**), vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, na forma dos subitens 8.1.2.3.2 e 8.1.2.3.3.

8.2. Todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar:

8.2.1. em nome da matriz, se o licitante for a matriz;

8.2.2. em nome da filial, se o licitante for a filial;

8.2.2.1. serão dispensados da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz;

8.2.2.2. o(s) atestado(s) de capacidade técnica poderá(o) ser apresentado(s) em nome e com CNPJ da matriz e/ou da(s) filial(ais) do licitante.



- 8.3. As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que apresente alguma restrição.
- 8.3.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado às microempresas e empresas de pequeno porte o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério do Banco do Nordeste, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
- 8.3.2. A não-regularização da documentação no prazo previsto no subitem anterior implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/93, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do Contrato, ou revogar a licitação.
- 8.4. Será assegurado ao licitante cadastrado e habilitado parcialmente no SICAF o direito de apresentar, via fax – nº (85) 3299.3202, documentação que se faça necessária, atualizada e regularizada, no prazo estabelecido no subitem 8.1.2.
- 8.4.1. O Banco do Nordeste não é unidade cadastradora do SICAF, apenas consultora.
- 8.5. A empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país deverá apresentar também o decreto de autorização ou o ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 8.6. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento, em substituição aos requeridos neste Edital e seus Anexos.
- 8.7. Se a documentação de habilitação contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus Anexos, o Pregoeiro considerará o proponente inabilitado.
- 8.8. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, o licitante será declarado vencedor.
- 8.9. A proposta de preço, datada e assinada, demais documentos que a acompanham e os documentos de habilitação, já remetidos por meio eletrônico, **deverão ser encaminhados pelo licitante vencedor**, em original ou por cópia autenticada, **no prazo de 2 (dois) dias úteis**, contado da solicitação do Pregoeiro, para o endereço indicado no subitem 14.13 deste Edital.
- 8.9.1. Desde que a proposta, demais documentos que a acompanham e os documentos de habilitação sejam comprovadamente postados nos correios ou despachados por companhia aérea até o dia seguinte ao do encerramento do Pregão, admitir-se-á prorrogação do prazo definido no subitem 8.9.

9. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

- 9.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contra-razões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.



- 9.1.1. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.
- 9.1.2. O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

10. DA ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E CONTRATAÇÃO

- 10.1. A adjudicação do objeto do presente certame será viabilizada pelo Pregoeiro sempre que não houver recurso. Caso contrário, decididos os recursos, o objeto da licitação será adjudicado pela autoridade competente do BANCO.
 - 10.1.1. A adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor confere mera expectativa de direito de contratar, submetendo-se ao juízo de conveniência e oportunidade do Banco, enquanto Administração Pública, a convocação para celebração do Contrato.
- 10.2. A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto ao proponente vencedor pelo Pregoeiro, ou, quando houver recurso, pela própria autoridade competente.
- 10.3. Após a homologação, a contratação formalizar-se-á mediante a assinatura de instrumento contratual, observadas as cláusulas e condições deste Edital e da proposta vencedora, conforme minuta de Contrato, **Anexo XII**, que integra este Edital.
- 10.4. A assinatura do Contrato pelo adjudicatário dar-se-á no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contado da data de sua convocação pelo BANCO.
 - 10.4.1. Como condição para celebração do Contrato, o licitante vencedor deverá manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas nesta licitação.
- 10.5. É facultado ao BANCO, quando o adjudicatário não fizer a comprovação referida no subitem 10.4.1 ou quando, injustificadamente, recusar-se a assinar o Contrato, no prazo e condições estabelecidas, convocar outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o Contrato, sem prejuízo das penalidades previstas neste Edital e no Contrato e das demais cominações legais.
- 10.6. Da sessão pública do pregão, divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico, na qual constará a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas ao certame licitatório.

11. DO CONTRATO

- 11.1. O Contrato a ser firmado, cuja minuta, **Anexo XII**, integra o presente Edital para todos os fins e efeitos de direito, regulamentará as condições de sua execução, bem como os direitos, obrigações e responsabilidades das partes, tudo em conformidade com os termos desta licitação e da proposta vencedora, sujeitando-se aos preceitos de direito público e aplicando-se supletivamente os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.
 - 11.1.1. É condição indispensável para a elaboração do instrumento contratual que o licitante vencedor:



11.1.1.1. encaminhe ao Banco cópia autenticada do:

11.1.1.1.1. Estatuto ou Contrato Social e Procuração, se for o caso, indicando o responsável pela respectiva assinatura;

11.1.1.1.2. documento de identificação do responsável pela respectiva assinatura (Carteira de identidade e/ou Carteira de Motorista).

11.1.1.2. informe qual será a modalidade de garantia escolhida.

12. DA GARANTIA CONTRATUAL

12.1. O Contratado deverá apresentar, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, a contar da assinatura do Contrato, garantia de execução equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global contratado, consoante o art. 56 da Lei nº 8.666/93, devendo optar por uma das seguintes modalidades:

12.1.1. caução em dinheiro ou títulos da dívida pública federal, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

12.1.1.1. caso o licitante opte por caução em dinheiro, o depósito deverá ser efetuado em uma das agências do Banco do Nordeste;

12.1.1.2. caso o licitante opte por apresentar títulos da dívida pública federal, os mesmos deverão ter valor de mercado compatível com o valor a ser garantido no Contrato, preferencialmente em consonância com as espécies recomendadas pelo Governo Federal, como aquelas previstas no art. 2º, da Lei nº 10.179, de 6/2/2001;

12.1.2. fiança bancária, contendo:

12.1.2.1. prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do Contrato, acrescido de 3 (três) meses, devendo ser tempestivamente renovada se estendida ou prorrogada essa vigência;

12.1.2.2. expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento ao BANCO, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações decorrentes da execução do Contrato;

12.1.2.3. renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827 e 838 do Código Civil;

12.1.3. seguro-garantia, contendo:

12.1.3.1. prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do Contrato, acrescido de 3 (três) meses, devendo ser tempestivamente renovada se estendida ou prorrogada essa vigência;

12.1.3.2. cláusula que assegure o pagamento, independente de interpelação judicial, caso o TOMADOR não cumpra suas obrigações decorrentes da execução do Contrato.



- 12.2. A inobservância das condições de garantia sujeitará o CONTRATADO às penalidades previstas no Contrato.
- 12.3. A garantia prestada ou a parte remanescente somente será liberada ou restituída após o vencimento ou rescisão do Contrato, mediante solicitação do CONTRATADO, desde que integralmente cumpridas as obrigações assumidas no Contrato.
 - 12.3.1. Quando em dinheiro, a garantia será devolvida atualizada monetariamente pelo índice da poupança.
- 12.4. A garantia responderá pelo fiel cumprimento das disposições do Contrato, ficando o Banco do Nordeste autorizado a executá-la para cobrir multas ou indenização a terceiros ou pagamento de qualquer obrigação, inclusive em caso de rescisão.
- 12.5. Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive multas contratuais ou indenização a terceiros, o CONTRATADO fica obrigado a fazer a reposição, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data do recebimento de comunicação do Banco do Nordeste.

13. DAS PENALIDADES

- 13.1. Com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/02 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/05, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, ficando também sujeito à aplicação das sanções previstas no art. 87 da Lei 8.666/93, o licitante que:
 - 13.1.1. não assinar o Contrato, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - 13.1.2. deixar de entregar documentação exigida neste Edital;
 - 13.1.3. apresentar documentação falsa;
 - 13.1.4. não mantiver a proposta;
 - 13.1.5. comportar-se de modo inidôneo;
 - 13.1.6. fizer declaração falsa;
 - 13.1.7. cometer fraude fiscal.

14. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 14.1. Todos os horários estabelecidos neste Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão, para todos os efeitos, o **horário de Brasília-DF** e, inclusive para contagem de tempo e registro no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.
- 14.2. A participação do licitante pressupõe o conhecimento e aceitação de todas as condições previstas neste Edital, não sendo consideradas quaisquer condições apresentadas em desconformidade com as suas exigências.



- 14.3. O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do licitante que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 14.4. É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade superior do BANCO, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.
- 14.5. Após a abertura da sessão pública do pregão, não caberá desistência de proposta, salvo se por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 14.6. A ata será disponibilizada na *Internet* para acesso livre, imediatamente após o encerramento da sessão pública.
- 14.7. A presente licitação poderá ser anulada em qualquer tempo, desde que seja constatada irregularidade no processo e/ou em seu julgamento, ou revogada por conveniência do BANCO, sem que caiba aos licitantes qualquer indenização.
- 14.8. Na hipótese de não haver expediente normal na data prevista para a abertura da presente licitação, ficará esta transferida para o primeiro dia de funcionamento regular desta Instituição, no mesmo local e horário anteriormente estabelecidos.
- 14.9. No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 14.10. Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro, nos termos da legislação pertinente e dos Princípios Gerais de Direito.
- 14.11. As dúvidas e divergências que, eventualmente, possam surgir e que não possam ser dirimidas diretamente entre as partes, ficarão sujeitas ao Foro de Fortaleza, renunciando-se a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.
- 14.12. Quaisquer pedidos de esclarecimentos, porventura necessários para o perfeito entendimento deste Edital, deverão ser encaminhados ao Pregoeiro exclusivamente por meio eletrônico via *Internet* (e-mail: colic@bnb.gov.br), até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.
- 14.13. A entrega de qualquer documento relativo à presente licitação deverá ser feita na Comissão Especial de Licitação, no horário das 8h às 17h, na Av. Dr. Silas Munguba, 5.700 – Bloco-E1 – Térreo – Passaré – CEP: 60.743-902 – Fortaleza-CE.
- 14.14. É facultado ao licitante realizar visita técnica ao(s) local(is) de prestação de serviços, necessitando agendar previamente pelo telefone (85) 3299-3068 (com Antonio Luiz ou Carolina Ferreira).
- 14.15. É de responsabilidade do licitante o acompanhamento do processo no sítio www.comprasnet.gov.br, até a data da realização da sessão pública, considerando que quaisquer esclarecimentos referentes a este Edital, serão disponibilizados no referido endereço, no *link* Acesso Livre – Pregões – Agendados.



15. DOS ANEXOS

15.1. O presente Edital faz-se acompanhar dos seguintes anexos:

- Anexo I - Termo de Referência;
- Anexo II - Especificações dos Serviços;
- Anexo III - Níveis Mínimos de Serviços;
- Anexo IV - Perfis e Qualificações dos Profissionais do Contratado;
- Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações;
- Anexo VI - Modelo de Proposta;
Anexo VI-A - Planilha de Custos e Formação de Preços;
- Anexo VII - Volume Estimado dos Serviços;
- Anexo VIII - Unidades do Banco;
- Anexo IX - Plataforma Computacional e Serviços;
- Anexo X - Transição dos Serviços;
- Anexo XI - *Checklist* de Visita às Unidades;
- Anexo XII - Minuta de Contrato;
- Anexo XIII - Acordo de Responsabilidade para Fornecedores e Parceiros.

Fortaleza-CE, 20/03/2014

Pelo BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.
Superintendência de Logística
Ambiente de Estratégia de Suprimento de Logística

CÉLIA de MATOS Ferreira
Gerente de Ambiente



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de serviços técnicos especializados, na área de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, englobando processos, em conformidade com as especificações constantes do Edital e de seus Anexos.

2. JUSTIFICATIVA

O Ambiente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação tem a responsabilidade de prover e gerenciar, por meios próprios e/ou com auxílio de terceiros, toda a infraestrutura (*hardware*, *software*, ferramentas, processos, pessoas, etc.) para operacionalizar os sistemas e demais serviços que apoiam a realização dos negócios da Instituição.

Com a proximidade do final da vigência dos contratos atuais, faz-se necessária nova licitação para contratação de serviços técnicos especializados na área de Infraestrutura de TI para não comprometer o suporte prestado às unidades de negócio do Banco.

3. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da prestação dos serviços correrão à conta dos recursos previstos em dotação orçamentária própria, sob a rubrica 00000291/000032 - OUTROS SERVIÇOS DE TI – SERVIÇOS DE TERCEIROS.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

As especificações dos serviços estão descritas nos **Anexos II - Especificações dos Serviços, III - Níveis Mínimos de Serviços, IV - Perfis e Qualificações dos Profissionais do Contratado e V - Modelos de Relatórios e Comunicações.**

5. CRITÉRIOS QUE SERÃO UTILIZADOS NA SELEÇÃO DO FORNECEDOR (QUALIFICAÇÃO TÉCNICA)

5.1. Para a habilitação o licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter o licitante realizado as seguintes atividades:

5.1.1. produção/processamento em ambiente mainframe com sistema operacional z/OS;

5.1.2. administração de subsistemas de discos *high end* e multiplataformas;

5.1.3. administração de fitotecas automatizadas;

5.1.4. administração e Manutenção a SGBD DB2 em ambiente mainframe com sistema operacional z/OS;

5.1.5. administração e Manutenção a SGBD SQL Server;



- 5.1.6. administração e Manutenção de servidores com os sistemas operacionais: Microsoft Windows Server, tendo no ambiente no mínimo um Cluster Microsoft, com dois ou mais nós em cada cluster e Linux RedHat, com no mínimo um Cluster RedHat, com dois ou mais nós no cluster;
- 5.1.7. suporte a redes de computadores com, no mínimo, 800 (oitocentos) ativos de rede (*switches*, roteadores etc.).
- 5.2. O(s) atestado(s) deve(m) indicar as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pelo licitante.

6. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência do Contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses, mediante Aditivo Contratual, limitado a 60 (sessenta) meses.

7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 7.1. O pagamento será efetuado até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, após a execução dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas, e de acordo com as condições estabelecidas no Contrato e demais anexos, mediante crédito em conta corrente mantida pelo CONTRATADO em uma Agência do Banco do Nordeste, **não sendo admitida cobrança por meio de boleto bancário.**
- 7.2. A liberação do pagamento ficará condicionada à total observância do Contrato, devendo o CONTRATADO apresentar, impreterivelmente, **até o último dia útil de cada mês**, as notas fiscais/faturas em boa e devida forma, anexando o(s) relatório(s) de nível(is) de serviço(s) de acordo com a(s) entrega(s) constante(s) no **Anexo II do Edital.**
 - 7.2.1. A nota fiscal/fatura deverá conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo ao CONTRATADO a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo:
 - 7.2.1.1. a identificação completa do CONTRATANTE, bem como o número do Contrato;
 - 7.2.1.2. os valores referentes às retenções obrigatórias de tributos, devidamente destacados;
 - 7.2.1.3. descrição detalhada de todos os itens que compõem o objeto contratado, de forma clara, indicando, inclusive, se for o caso, os valores unitários e totais e o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) do BANCO contemplada(s) pelo(a) fornecimento/prestação dos serviços.
 - 7.2.2. A nota fiscal/fatura não aprovada pelo CONTRATANTE será devolvida ao CONTRATADO para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pelo BANCO, em hipótese alguma, autorizará ao CONTRATADO suspender o(a) fornecimento/prestação dos serviços.
 - 7.2.3. O CONTRATANTE fará as retenções dos tributos, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso o CONTRATADO se enquadre em hipótese excludente prevista na legislação, devendo,



para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso o CONTRATADO esteja amparado por medida judicial que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos, devendo apresentar ao BANCO, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

7.3. Caso o BANCO não receba as notas fiscais/faturas até o último dia útil de cada mês, o pagamento será realizado no 5º (quinto) dia útil após seu recebimento. A nota fiscal/fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações:

7.3.1. cópia das Guias de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social - GFIP, gerada e impressa pelo SEFIP - Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social, acompanhadas do comprovante de pagamento do FGTS (GRF) e do INSS (GPS), devidamente autenticados ou acompanhadas do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for feito pela Internet e relação dos trabalhadores - RET constantes no arquivo SEFIP, constando no campo tomador/obra o Banco do Nordeste e o número do processo/contrato a que se referem os prestadores, correspondentes ao mês da última nota fiscal/fatura vencida, nominalmente identificados, na forma do caput e § 5º, do art. 31, da Lei nº 8.212, de 24/7/1991;

7.3.1.1. **as comprovações deverão ser restritas aos empregados vinculados ao Contrato**, sendo vedada a inclusão de empregados alheios a execução desse Instrumento;

7.3.1.1.1. caso a relação apresentada esteja em desacordo com o quantitativo de empregados alocados a este Contrato no mês de referência, fica o Contratado obrigado a apresentar a devida justificativa;

7.3.2. da regularidade fiscal e trabalhista, comprovada por meio de consulta on line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sites eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993 e no art. 4º, inciso XIII da Lei 10.520, de 17/7/2002;

7.3.3. do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal/fatura que tenha sido paga pelo Banco do Nordeste.

8. REAJUSTE

8.1. **Suporte à operacionalização dos processos de Gerenciamento de Incidentes e Requisições, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento da Base de Conhecimento, Gerenciamento de Disponibilidade e de Capacidade, Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração, serviços de Gerenciamento de Operação de TI e Suporte ao Gerenciamento de Projetos:**

8.1.1. os preços dos serviços contratados poderão ser repactuados, desde que solicitado pelo CONTRATADO, mediante demonstração analítica da variação de todos os componentes dos custos, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, da data do orçamento a que a proposta se referir.



8.1.2. considerar-se-á como data do orçamento a data do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e de benefícios não previstos originariamente.

8.1.3. o pedido de repactuação deverá ocorrer **até a data da prorrogação contratual subsequente**, sendo que se o CONTRATADO não o fizer de forma tempestiva e, por via de consequência, prorrogar o Contrato sem pleitear a respectiva repactuação, ocorrerá a preclusão do seu direito a repactuar.

8.2. Visitas às Unidades distribuídas do CONTRATANTE (Agências, Superintendências e outras) para executar *checklist* preventivo e/ou implantação *in loco* de novas agências, conforme descrito no Anexo II do Edital:

8.2.1. os preços contratados poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou outro que venha a substituí-lo, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. O interregno mínimo de 1 (um) ano tomará por base o mês estabelecido para apresentação das propostas.

9. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

O CONTRATADO deverá apresentar, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, a contar da assinatura do Contrato, garantia de execução equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global contratado, consoante o art. 56 da Lei 8.666/93.

10. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. Com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/02 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/05, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, ficando também sujeito à aplicação das multas previstas no Contrato e das demais cominações legais o CONTRATADO que:

10.1.1. apresentar documentação falsa;

10.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

10.1.3. falhar ou fraudar na execução do Contrato;

10.1.4. comportar-se de modo inidôneo;

10.1.5. cometer fraude fiscal.

10.2. Além do previsto no subitem anterior, pela inexecução total ou parcial do objeto do Contrato, o BANCO poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao CONTRATADO as seguintes sanções:

10.2.1. advertência;

10.2.2. multa de **5% (cinco por cento)**, aplicável sobre o valor mensal do Contrato, quando configuradas as situações abaixo descritas:



- 10.2.2.1. quebra de sigilo das informações do CONTRATANTE;
- 10.2.2.2. violação ou não cumprimento de outras cláusulas ou condição estipulada no Contrato;
- 10.2.3. multa de **10% (dez por cento)** aplicável sobre o valor apurado para pagamento no mês em que se verificar a ocorrência faltosa, nas demais violações ou descumprimentos de cláusula(s) ou condição(ões) estipulada(s) no Contrato;
- 10.2.4. multa de **10% (dez por cento)** sobre o preço global do Contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

11. TIPO DE JULGAMENTO

O tipo de julgamento será menor preço global.

12. PREÇO GLOBAL ESTIMADO

Não divulgado, com respaldo no Acórdão do TCU nº 2. 080/2012 – Plenário, publicado no D.O.U. de 14/8/2012.



ANEXO II

ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. FINALIDADE

Este anexo tem por objetivo detalhar os serviços a serem contratados para cada um dos itens do Edital.

2. TERMOS E DEFINIÇÕES

2.1. No escopo do Edital, devem ser considerados os termos e as definições abaixo apresentados:

- 2.1.1. Requisitos: conjunto de especificações necessárias para definir a Solução de Tecnologia da Informação a ser contratada.
- 2.1.2. Incidente: qualquer evento que, não sendo parte da operação normal, afeta ambiente computacional do CONTRATANTE, causando a interrupção, suspensão ou redução da qualidade do serviço prestado.
- 2.1.3. Requisição de Serviço: uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para obter informações sobre serviços ou servidores, *logs*, *dados*, *printscreen* etc, desde que não modifique qualquer Item de Configuração em ambiente computacional do CONTRATANTE.
- 2.1.4. Problema: A causa raiz de um ou mais incidentes.
- 2.1.5. Item de Configuração: é qualquer componente que necessite ser administrado para que um determinado Serviço de TI possa ser entregue.
- 2.1.6. Requisição de Mudança (RDM): solicitação formal de mudança que busca alterar um ou mais Itens de Configuração.

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 3.1. A atividade de detecção e registro inicial de Incidentes e Requisições de Serviço deverá ser realizada, em regra, pelos usuários de tecnologia da informação, pela Central de Orientação ao Cliente Interno (Central de Serviço) e/ou pela monitoração de serviços de TI.
- 3.2. O CONTRATANTE classifica os Incidentes, as Requisições de Serviço, Problemas e/ou Mudanças conforme sua prioridade, para tratamento por nível de criticidade, não podendo ter sua prioridade alterada pelo CONTRATADO, sendo definida como:
 - 3.2.1. **Prioridade Alta**: para Incidentes que afetam de forma crítica¹ os serviços de TI do CONTRATANTE, causando impactos significativos em seu desempenho, existindo ou não a parada dos serviços, ou Requisições de Serviços, Problemas e/ou Mudanças classificadas como prioritárias;

¹ Os critérios de prioridade e criticidade para os serviços de TI são definidos pelo CONTRATANTE.



- 3.2.2. **Prioridade Média:** para Incidentes que não causam impacto significativo sobre a produtividade ou disponibilidade dos serviços de TI, porém há a degradação de desempenho dos serviços para os usuários, ou Requisições de Serviços, Problemas e/ou Mudanças com prazo de atendimento definidos pelos seus respectivos processos;
- 3.2.3. **Prioridade Baixa:** para Incidentes com impacto mínimo sobre a disponibilidade dos serviços de TI ou Requisições de Serviços, Problemas e/ou Mudanças que não se enquadram nos critérios de classificação Alta e Média.
- 3.3. As prioridades poderão ser utilizadas livremente pelo CONTRATANTE para classificar os Incidentes, Requisições de Serviços, Problemas e/ou Mudanças conforme sua necessidade.
- 3.4. A classificação inicial em relação à prioridade será realizada de forma automática e de acordo com o impacto e a urgência dos Incidentes, Requisições de Serviço, Problemas e/ou Mudanças, ou manualmente e de acordo com matrizes de prioridades disponibilizadas pelo CONTRATANTE.
- 3.5. O atendimento aos Incidentes classificados com prioridade Alta não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas.
- 3.6. O prazo de atendimento se inicia no momento (data/hora/minuto) em que a demanda é aberta e será considerado concluído após o registro da solução da demanda.
- 3.7. O CONTRATANTE se reserva no direito de realizar a avaliação da satisfação do cliente/usuário, através da aplicação de pesquisa de satisfação, por intermédio de consulta aos solicitantes.
- 3.8. Nos casos em que o CONTRATANTE não considerar satisfatório o resultado do atendimento dos Incidentes e Requisições de serviços, estes poderão ser RECUSADOS e o CONTRATADO deverá executar todos os procedimentos necessários para seu aceite definitivo, registrando posteriormente novas informações e data de conclusão, que passarão por nova validação do solicitante. As correções dos Incidentes e Requisições de serviços serão realizadas sem ônus para o CONTRATANTE e será considerada a última data de conclusão registrada para cálculo de prazos.
- 3.9. O CONTRATADO deverá elaborar relatórios gerenciais diários e/ou mensais, apresentando-os ao CONTRATANTE no quinto dia útil de cada mês (para os relatórios mensais), ou quando solicitado pelo CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e as metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos, estatísticas de disponibilidades dos serviços, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual e acompanhamento dos serviços. Fica a critério do CONTRATANTE solicitar alterações nos relatórios acima citados, além de pedir inclusão de novos relatórios.
- 3.10. As resoluções de Incidentes, Problemas e o atendimento de Requisições de Serviço e Mudanças deverão ensejar a elaboração de documento(s) formatado(s), de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE, de forma que permita aplicar a mesma solução a futuras demandas semelhantes, sendo tais documentos submetidos para a publicação na Base de Conhecimento.
- 3.11. O CONTRATANTE poderá solicitar, sem ônus adicional, correção dos documentos que não estiverem de acordo com os padrões desejados ou que não corresponderem, na prática, aos procedimentos adotados.



4. MODELO DE EXECUÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

- 4.2. Para a execução do contrato, será implantado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues e o CONTRATADO como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.
- 4.3. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, muitas das quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI do CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigido do CONTRATADO a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos serão calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.
- 4.4. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a contratada superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

5. NÍVEL DE SERVIÇO

Os níveis de serviços de todos os itens da contratação estão descritos no **Anexo III - Níveis Mínimos de Serviços**.

6. PERFIS DOS PROFISSIONAIS

- 6.2. O CONTRATADO deverá organizar-se considerando a existência dos seguintes papéis, não se limitando a estes, caso considere a necessidade de outros papéis que julgue apropriados para o bom desempenho das atividades contratadas:
 - 6.2.1. **Supervisor de Execução do Contrato** (responsável pela administração do Contrato e principal preposto junto ao CONTRATANTE);
 - 6.2.2. **Preposto** (responsável pelo gerenciamento da execução dos serviços e supervisão técnica);
 - 6.2.3. **Equipe Técnica** (responsável pela execução das atividades do processo da contratação).
- 6.3. Os Perfis dos Profissionais de todos os itens da contratação estão descritos no **Anexo IV - Perfis e Qualificações dos Profissionais do Contratado**.

7. VOLUME ESTIMADO

O volume estimado para todos os itens da contratação estão descritos no **Anexo VII - Volume Estimado dos Serviços**.



8. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1. Todas as atividades serão executadas nas dependências do CONTRATANTE, a saber:
 - 8.1.1. Site Principal (Direção Geral) situado na Av. Dr. Silas Munguba, 5.700, em Fortaleza-CE;
 - 8.1.2. Site Secundário, em fase de contratação, estará localizado a uma distância mínima de 2 (dois) quilômetros e máxima de 100 (cem) quilômetros do site principal do CONTRATANTE;
 - 8.1.3. Unidades localizadas na área de atuação do Banco do Nordeste do Brasil (Região Nordeste; Norte de Minas, Espírito Santo, Belo Horizonte, Brasília, São Paulo, Rio de Janeiro ou outra localidade em território nacional caso o CONTRATANTE venha a ter presença), conforme relação constante do **Anexo VIII - Unidades do Banco**.
- 8.2. Os profissionais do CONTRATADO sempre deverão exercer suas atribuições sob a supervisão técnica e administrativa de preposto responsável pela realização dos serviços contratados.
- 8.3. Caberá ao CONTRATADO a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços de suas instalações para as instalações do CONTRATANTE, inclusive quanto às demais despesas de passagem, hospedagem, alimentação etc.

9. PROVIMENTO DE RECURSOS (INSTALAÇÕES, FERRAMENTAS DE TRABALHO ETC.) PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 9.1. Será, integralmente, do CONTRATANTE o ônus com o estabelecimento das condições para execução das atividades em suas dependências, abrangendo infraestrutura de *hardware* (equipamentos) e *software* (ferramentas de trabalho).
- 9.2. O CONTRATADO deverá implementar sistemática de acompanhamento e supervisão dos serviços sob sua responsabilidade, em níveis operacionais, para que, dentre outras finalidades, possa fornecer informações ao CONTRATANTE.
 - 9.2.1. Em qualquer momento da execução de um serviço pelo CONTRATADO, o CONTRATANTE poderá solicitar informações a respeito da execução do serviço cujo relatório de resposta deverá ser entregue ao CONTRATANTE pelo CONTRATADO, em no máximo 2 (dois) dias úteis.
 - 9.2.2. As informações a serem fornecidas dizem respeito ao andamento dos serviços no momento da solicitação, comparações com períodos anteriores, estimativas de término, modificações em escopo e prazo, se for o caso.
 - 9.2.3. Durante o período de execução do Contrato, o CONTRATANTE, a seu critério, poderá agendar reuniões para planejamento organização e avaliação da prestação dos serviços com o CONTRATADO, a serem realizadas em seu site principal em Fortaleza-CE.

10. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

Caberá ao CONTRATADO o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas, contidas no Contrato, no Edital e seus Anexos:



- 10.1. Efetuar a entrega dos serviços de acordo com o estabelecido nos anexos do Edital e totalmente aderentes aos produtos e tecnologias utilizados pelo CONTRATANTE descritos no **Anexo IX - Plataforma Computacional e Serviços**.
 - 10.1.1. O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar os produtos e tecnologias utilizados comprometendo-se o CONTRATADO a adaptar-se em um prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.
- 10.2. Formalizar a indicação de prepostos da empresa e substituto eventual para o Supervisor de Execução do Contrato.
- 10.3. Gerenciar os recursos humanos utilizados na execução dos serviços contratados pelo CONTRATANTE, realizando as atividades relativas ao repasse de informações, acompanhamento e supervisão dos serviços.
- 10.4. Recrutar e selecionar os colaboradores necessários à realização dos serviços, de acordo com o disposto nas Qualificações Exigidas de cada perfil profissional, **Anexo IV - Perfis e Qualificações dos Profissionais do Contratado**.
- 10.5. Manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao CONTRATANTE, sempre que solicitada.
- 10.6. Capacitar, às suas expensas, os profissionais utilizados na prestação dos serviços nas competências necessárias ao atendimento dos serviços contratados.
- 10.7. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.
- 10.8. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.
- 10.9. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os profissionais que prestarão os serviços não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- 10.10. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os profissionais que prestarão os serviços durante a execução do Contrato, ainda que acontecido nas dependências do CONTRATANTE.
- 10.11. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 10.12. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus profissionais que forem acidentados ou acometidos de mal súbito.
- 10.13. Manter seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE.
- 10.14. Devolver ao CONTRATANTE os crachás fornecidos para utilização pelos profissionais alocados na prestação dos serviços, quando do desligamento do profissional ou do término do Contrato, devendo o CONTRATANTE ser ressarcido por eventuais extravios ou danos.



- 10.15. Providenciar a imediata substituição de qualquer empregado considerado inadequado à execução dos serviços contratados.
- 10.16. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE, estabelecidos nos Anexos, e respeitar os princípios éticos e compromissos de conduta, definidos no Código de Conduta Ética do CONTRATANTE, enquanto perdurar a relação contratual.
 - 10.16.1. O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se o CONTRATADO a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.
- 10.17. Participar, quando convocado, de reuniões para alinhamento de expectativas contratuais com equipe de profissionais do CONTRATANTE.
- 10.18. Prestar informações e esclarecimentos sobre a execução dos serviços e procedimentos, no âmbito do Contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da solicitação feita pelo CONTRATANTE.
- 10.19. Responsabilizar-se pelo transporte, sem ônus para o CONTRATANTE, do seu pessoal até o local de trabalho, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações nas quais se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário.
- 10.20. Responder por quaisquer danos causados, por seus profissionais, a bens de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados durante a execução dos serviços contratados.
- 10.21. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções, durante a vigência do Contrato.
- 10.22. Utilizar *softwares* e demais ferramentas de trabalho tornados disponíveis pelo CONTRATANTE para a execução dos serviços, se for o caso.
- 10.23. Reportar ao CONTRATANTE, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades.
- 10.24. Solicitar ao CONTRATANTE a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade.
- 10.25. Disponibilizar, ao CONTRATANTE, toda a informação utilizada e / ou produzida na execução dos serviços prestados, em até 30 (trinta) dias corridos, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE, contados da data de finalização do Contrato, eliminando de suas bases de informações os documentos encaminhados pelo CONTRATANTE para a especificação dos serviços, bem como outros artefatos decorrentes desta e demais documentações pertinentes.
- 10.26. De forma a reduzir o risco operacional decorrente de prestação inconstante ou paralisação momentânea dos serviços, deverá criar alternativas operacionais, se precavendo contra os seguintes eventos:
 - 10.26.1. Greve no sistema de transporte coletivo;



- 10.26.2. Greve dos funcionários do CONTRATADO;
- 10.26.3. Ausência prolongada de funcionários;
- 10.26.4. Apresentar relação dos empregados que utilizarão férias, com antecedência de 30 dias, bem como o nome dos substitutos.

11. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 11.1. Alocar colaboradores para gestão e fiscalização do Contrato.
- 11.2. Alocar colaboradores para prestar informações sobre os processos e serviços desenvolvidos nas unidades organizacionais da Área de TI, com o intuito de fornecer subsídios para a prestação dos serviços pelo CONTRATADO.
- 11.3. Comunicar, formalmente, ao CONTRATADO quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.
- 11.4. Disponibilizar, para o CONTRATADO, os recursos de *hardware* e *software* necessários à prestação dos serviços, bem como o suporte necessário ao uso destes recursos, quando executado nas dependências do CONTRATANTE.
- 11.5. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO, mensalmente, considerando os serviços prestados efetivamente “aceitos” pelo CONTRATANTE e os serviços cujas “entregas” já tenham decorrido os respectivos prazos para a emissão dos aceites.
- 11.6. Fornecer os requisitos de arquitetura tecnológica e demais padrões adotados pela Área de Tecnologia do CONTRATANTE que deverão ser observados pelo CONTRATADO na prestação dos serviços.
- 11.7. Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos profissionais do CONTRATADO.
- 11.8. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no Termo de Referência e Anexos, solicitando ao CONTRATADO as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários.
- 11.9. Permitir acesso dos profissionais do CONTRATADO às suas dependências, equipamentos, *softwares* e sistemas de informação para a execução dos serviços contratados, quando for o caso.



12. QUADRO RESUMO DOS PROCESSOS/SERVIÇOS E MACROATIVIDADES

As atividades a serem executadas estão agrupadas em macroatividades, que por sua vez integram um processo ou serviço, cujo resumo é apresentado na tabela abaixo e o detalhamento nos itens seguintes.

Processo/Serviço	Macroatividade
Gerenciamento de Incidentes	Classificação de Incidentes e Requisições
	Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Incidentes
	Investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes
	Encerramento de Incidentes e Requisições
Gerenciamento de Problemas	Abertura e Classificação de Problemas
	Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Problemas
	Investigação, diagnóstico e resolução de Problemas
	Encerramento de Problemas
	Gerenciamento Proativo dos Problemas
Gerenciamento da Base de Conhecimento	Validação Técnica dos Documentos da Base de Conhecimento
	Aprovação dos Documentos da Base de Conhecimento
	Administração dos Documentos da Base de Conhecimento
Gerenciamento de Operações de TI	Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos
	Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos
	Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de <i>Backup/Restore</i>
	Planejamento e Controle da Produção (PCP)
	Gerenciamento de Instalações de TI



Processo/Serviço	Macroatividade
Gerenciamento de Operações de TI	Monitoração e Gerenciamento de Redes
Gerenciamento da Capacidade	Análise de Capacidade e Desempenho
	Gerenciamento de Demanda
	Modelagem de Capacidade
	Plano de Capacidade
Gerenciamento de Disponibilidade	Gerenciamento de Níveis de Disponibilidade
	Plano de Disponibilidade
Atividades comuns aos processos de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade	Documentação de Gerenciamento de Recursos
	Implantação de Monitoramento
	Atualização de Monitoramento
	Suporte técnico às atividades referentes aos processos
	Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade
	Gerenciamento de projetos, condução de equipes e apoio às demais macroatividades
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração	Registro da Requisição de Mudança (RDM)
	Planejamento da Mudança (Construção e Teste)
	Aprovação da Mudança
	Implantação da Mudança
	Encerramento da Mudança
	Controle e registro da situação dos Itens de Configuração (IC)
	Verificação da conformidade das informações dos ICs



Processo/Serviço	Macroatividade
Gerenciamento de Requisições	Classificação de Requisições
	Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Requisições
	Atendimento de Requisições
	Encerramento de Requisições
Suporte ao Gerenciamento de Projetos	Suporte às atividades de gerenciamento de projetos
	Prospecção e concepção de projetos
	Especificação de requisitos
	Implantação de projetos de melhoria



13. ATIVIDADES

- 13.1. Os quadros abaixo trazem relações básicas, não exaustivas, das atividades que compõem cada processo/macroatividade, assim como relação de atividades comuns a todos os processos/macroatividades.
- 13.2. Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, esta lista poderá sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.
- 13.3. Atividades do **Processo de Gerenciamento de Incidentes**.

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Classificação de Incidentes e Requisições	Identificar a demanda (Incidente ou Requisição) e realizar a devida classificação, devendo, caso seja necessário, converter o Incidente em Requisição de Serviço ou em Requisição de Mudança e vice-versa, dentre outras conversões possíveis.
	Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras informações relacionadas à macroatividade de classificação de demanda.
	Encaminhar a demanda para a equipe técnica, após a completa e correta classificação destas.
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Incidentes	Verificar e acompanhar todos os Incidentes em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros.
	Notificar o CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nas atividades.
	Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento do Incidente.
	Preparar relatórios gerenciais sobre os incidentes resolvidos de acordo com a demanda do CONTRATANTE.
	Vincular os Incidentes relacionados, isto é, Incidente pai com Incidente(s) filho(s), etc.
Investigação, Diagnóstico e	Realizar o diagnóstico inicial dos incidentes previamente classificados e encaminhados para a equipe técnica.
	Identificar possíveis soluções definitivas ou de contorno para o Incidente.



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Resolução de Incidentes	Providenciar subsídios para os casos de abertura e acompanhamento de chamados junto a fornecedores.
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Incidentes	Aplicar a solução para o incidente visando restaurar o mais rápido possível o serviço/componente afetado.
	Realizar os devidos testes para confirmar que o incidente foi solucionado.
	Documentar a solução adotada para o incidente e submeter à base de conhecimento.
	Devolver o incidente à equipe de classificadores para o devido fechamento.
Encerramento de Incidentes e Requisições	Verificar se as informações básicas de identificação estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras.
	Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda, desde a abertura desta, estão corretamente preenchidas, tais como: procedimentos realizados para atendimento, evidências (<i>printscreen</i> , logs etc.) de comprovação dos procedimentos realizados, itens de configuração afetados na aplicação dos procedimentos de atendimento, causa da ocorrência do Incidente, solução de contorno aplicada, documento(s) da base de conhecimento utilizado(s), requisições ou incidentes filhos relacionados, dentre outras.
	Retornar para a equipe técnica as demandas que não contiverem as informações mínimas requisitadas no item acima, para que estes sejam documentados, ampla e detalhadamente, de forma que um usuário comum consiga entender claramente o que foi realizado durante todo o atendimento, desde a sua abertura.
	Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do incidente ou atendimento da requisição, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu etc.



13.4. Atividades do **Processo de Gerenciamento de Problemas**

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Classificação de Problemas	Realizar a abertura dos problemas identificados durante análise de gerenciamento proativo e os solicitados por outros processos e pelo CONTRATANTE.
	Identificar a demanda, registrar e realizar a devida classificação de Problema, devendo, descrever os sintomas e associar os incidentes relacionados ao problema.
	Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, dentre outras informações relacionadas ao processo de registro e classificação do Problema.
	Encaminhar o Problema para macroatividade de Investigação e Diagnóstico, após a completa e correta classificação.
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas	Conduzir investigações para identificação da causa raiz. O CONTRATANTE reserva-se no direito de solicitar ao CONTRATADO soluções de contorno para Incidentes abertos e cuja causa raiz e solução definitiva do Problema ainda não tenham sido identificadas.
	Analisar a causa raiz buscando a solução para correção definitiva e melhorias na infraestrutura de TI.
	Registrar a RdM (Requisição de Mudança), devendo, preencher os campos obrigatórios (ex.: contato, categoria, resumo e descrição da mudança), para análise do Processo de Gerenciamento de Mudança.
	<p>Preencher Ordem de Mudança contemplando, no mínimo, as seguintes tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar detalhadamente as ações a executar; • Relacionar os Itens de Configuração afetados; • Definir os recursos necessários para execução da mudança; • Elaboração de Scripts para execução da mudança, se for o caso; • Definir as possíveis consequências com a realização da mudança; • Definir o plano de retorno; • Definir os procedimentos para revisão pós-implantação; <p>Elaborar a cronologia das ações com proposta de datas e horários de execução.</p>



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas	Implantar solução de contorno e/ou definitiva, conforme detalhamento da Ordem de Mudança e em data e horário aprovado pelo Gerenciamento de Mudanças. Esta atividade geralmente ocorre no final de semana ou no período noturno durante a semana.
	Realizar os procedimentos do plano de retorno, caso seja necessário, documentando o motivo da realização do procedimento de retorno.
	Realizar a revisão pós-implantação para validar a implantação da solução de contorno e definitiva.
	Elaborar documentação do erro conhecido, devendo contemplar informações mínimas como: o título com um nome descritivo curto para o documento; o resumo com a descrição rápida do problema associado com o documento; a descrição completa do problema associado ao documento; a descrição da solução do problema; dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE.
	Registrar documento do erro conhecido na Base de Conhecimento para apreciação.
	Elaborar documentação das soluções definitivas, devendo contemplar informações mínimas como: o título com um nome descritivo curto para o documento; o resumo com a descrição rápida do problema associado com o documento; a descrição completa do problema associado ao documento; a descrição da solução do problema; dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE.
	Registrar documento de soluções definitivas na Base de Conhecimento para apreciação.
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Problemas	Verificar e acompanhar todos os Problemas em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, preenchimento da ordem de mudança, implantação, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros.
	Notificar o CONTRATANTE, periodicamente, sobre a evolução dos Problemas. A comunicação contemplará informações mínimas como: especialista que está atendendo a demanda, atividades realizadas, esforço em horas das atividades que já foram realizadas no atendimento da demanda, status da demanda, pendências existentes, dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE, notificando imediatamente problemas que estejam aguardando informações para prosseguir com o atendimento, como por exemplo, que estejam aguardando informações do analista do sistema, de parceiro externo etc.
	Comunicar-se, quando necessário, com o analista do sistema, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução do Problema.
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Problemas	Vincular os Incidentes, as Requisições de Serviço e Ordens de Mudanças relacionadas ao Problema.
	Verificar toda documentação produzida pelo Processo de Problema, antes de enviar para validação do CONTRATANTE.
	Revisar o portfólio dos problemas de forma a detectar problemas com tempo excessivo na fila de problemas.



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Encerramento de Problemas	Verificar se as informações básicas de identificação do Problema estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, erro conhecido, causa raiz, dentre outras. Para o encerramento do problema é necessário que todos os documentos solicitados pelo processo de problema tenham sido entregues e previamente validados pelo CONTRATANTE.
	Informar ao CONTRATANTE o encerramento do Problema.
	Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do problema, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu etc.
	Elaborar relatório dos principais/menores problemas contendo: ações que foram feitas corretamente, ações que deveriam ter sido efetuadas de forma diferente e lições aprendidas.
Gerenciamento Proativo de Problemas	Analisar os incidentes com o objetivo de identificar recorrências com a mesma causa raiz, item de configuração, categoria e tendências de falhas, dentre outros.
	Analisar os relatórios gerados pelo processo de incidentes.
	Abrir os problemas em que foram identificadas recorrências durante a análise de incidentes. Caso o problema já esteja aberto, associar os novos incidentes ao problema já existente.
	Elaborar relatório dos incidentes analisados e para os quais não foram abertos problemas com a devida justificativa.
	Avaliar informações de outros processos com o objetivo de revelar possíveis causadores de incidentes, problemas ou erros.



13.5. Atividades do **Processo de Gerenciamento da Base de Conhecimento**

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Validação Técnica dos Documentos da Base de Conhecimento	Garantir a precisão das informações na Base de Conhecimento.
	Avaliar documento de conhecimento sugerido e identificar: <ul style="list-style-type: none"> • Se o mesmo é tecnicamente viável; • Se o mesmo já existe na base; • Se o mesmo pode ser um complemento de uma solução existente; • Se o mesmo pode ser incluso com outros documentos propostos.
	Indicar qual a categorização do documento.
	Notificar a não validação de um documento registrado na Base de Conhecimento.
	Monitorar o progresso da geração do documento de conhecimento, desde o seu registro até a publicação, incluindo acompanhamento dos ajustes necessários.
	Encaminhar os documentos de conhecimento válidos e ajustados para aprovação.
	Aprovação dos Documentos da Base de Conhecimento
Avaliar documento de conhecimento sugerido e identificar se o mesmo faz parte do escopo da Base de Conhecimento.	
Notificar a não validação de um documento registrado na Base de Conhecimento.	
Aprovar os documentos de conhecimento para publicação na Base de Conhecimento.	



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Administração dos Documentos da Base de Conhecimento	Gerar informações gerenciais sobre o respectivo processo.
	Sugerir Principais Indicadores de Desempenho (KPIs).
	Gerar informações de auditorias na Base de Conhecimento, apontando desvios nos tempos de validação / publicação dos documentos de conhecimento, bem como no preenchimento da documentação dos mesmos, aperfeiçoando-os quando necessário.
	Interagir continuamente com os proprietários dos processos correlatos.

13.6. Atividades do Serviço de Gerenciamento de Operações de TI

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos	Operar os computadores e suas unidades periféricas, de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE, intervindo por meio de comandos e/ou execução de procedimentos operacionais.
	Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências em tempo de produção de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE.
	Gerenciar a execução de sistemas e aplicativos, atualização das bases de dados, disponibilização de recursos e serviços, e geração de arquivos e relatórios.
	Efetuar comandos de aplicativos, <i>hardware</i> e <i>software</i> quando necessário e/ou solicitados pelo CONTRATANTE.
	Executar os processamentos BATCH, ON-LINE e de scripts automatizados dos sistemas aplicativos no ambiente de Produção.
	Fornecer subsídios para elaboração do planejamento da Produção.
	Gerar estatísticas do processamento diário com apresentação de relatório sintético de desempenho e ocorrências anormais.
	Propor alternativas de produção e análise de impacto no desempenho do processamento diário.
	Participar da elaboração do acordo de nível operacional e cronograma de Produção, em conformidade com os acordos de níveis de serviços.
	Documentar e atualizar procedimentos de Operação.
	Gerenciar a disponibilização dos ICs (Itens de Configuração) que compõem a infraestrutura física dos <i>Datacenters</i> .



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	Atuar no <i>download</i> de vacinas e correções no <i>Anti-Malware</i> em estações de trabalho.
	Administrar os recursos de infraestrutura de Segurança da Informação: atualizações Microsoft, <i>Firewall</i> , <i>Anti-Spam</i> , <i>Anti-Malware</i> e filtros de conteúdo para acesso à Internet.
	Gerar relatórios e gráficos de atualizações Microsoft, <i>Anti-Spam</i> , <i>Anti-Malware</i> e filtros de conteúdo para acesso à Internet.
	Registrar incidentes ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade.
	Gerar relatórios de exceções (eventos anormais) ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade, com sugestões de melhorias relacionadas à mesma.
Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos	Monitorar os processamentos BATCH, ON-LINE e de <i>scripts</i> automatizados dos sistemas aplicativos no ambiente de Produção.
	Monitorar consoles e atuar, de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE, no que se refere a <i>hardware</i> , <i>software</i> e comandos.
	Monitorar consoles e atuar, de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE, no que se refere às mensagens de I/O, <i>software</i> gerenciador de mídias magnéticas e comandos das fitotecas.
	Monitorar a disponibilidade e desempenho de todos os sistemas e serviços providos pelos ICs (Itens de Configuração) do CONTRATANTE.
	Monitorar a disponibilidade dos ICs (Itens de Configuração) que suportam os sistemas e serviços do CONTRATANTE.
	Monitorar o espaço em discos utilizado pelos gerenciadores de banco de dados e gerenciadores de arquivos.
	Monitorar a recepção e transmissão de arquivos entre parceiros e clientes.
	Monitorar a disponibilidade dos componentes de <i>hardware</i> e <i>software</i> integrantes da solução de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> utilizada pelo CONTRATANTE.
	Monitorar a console de atualizações Microsoft, <i>Anti-Malware</i> e <i>Anti-Spam</i> e realizar os ajustes necessários.
	Desativar os monitoramentos dos Sistemas, Serviços ou Recursos nos períodos de indisponibilidade planejada e reativá-los logo após os mesmos.
Registrar incidentes ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade.	



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	Comunicar aos interessados a ocorrência de incidentes críticos registrados, informando pelo menos o número do incidente, o item de configuração afetado e o alerta identificado.
	Gerar relatórios de exceções (eventos anormais) ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade, com sugestões de melhorias relacionadas à mesma.
	Propor alternativas de melhoria nos processos de monitoração.
Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de <i>Backup/Restore</i>	Executar e acompanhar procedimentos de <i>Backup</i> de dados, mediante requisição detalhada ou processo automatizado.
	Executar e acompanhar procedimentos de <i>Restore</i> de dados, mediante processo sistematizado, a serem executados em situação de perda de dados.
	Gerenciar fitotecas envolvendo inventário, movimentação e gerenciamento de mídias.
	Manusear mídias no equipamento de controle e gravação de mídias magnéticas (<i>tape library</i> robotizada) quando necessário.
	Configurar, formatar, organizar e manter sistema de identificação das mídias magnéticas.
	Recepcionar, expedir, controlar e armazenar, com a devida organização e cuidado, as mídias magnéticas em trânsito.
	Avaliar periodicamente as mídias magnéticas, providenciando a recuperação daquelas que apresentarem anormalidades.
	Controlar as condições de uso e validade das mídias magnéticas, efetuar limpeza, teste de recuperação e substituições de mídias quando necessário.
	Controlar e acompanhar a disponibilidade da quantidade existente e necessária de mídias para o atendimento das demandas.
	Registrar incidentes ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade.



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	Gerar relatórios de exceções (eventos anormais) ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade, com sugestões de melhorias relacionadas à mesma.
Planejamento e Controle da Produção (PCP)	Executar tarefas de criação, instalação, alteração e desinstalação de JOBs/Aplicações ou rotinas em ambiente PCP e aplicação de correções.
	Elaborar notas técnicas para orientação quanto às melhores práticas na utilização de técnicas de planejamento e controle da produção.
	Manter a arquitetura padronizada nos ambientes de TI do CONTRATANTE em conformidade com os padrões definidos.
	Manter as fontes das estruturas de dados (dicionários, catálogos, diretórios etc.) e de seus objetos nos ambientes de PCP, em conformidade com os padrões definidos.
	Propor a implantação de soluções tecnológicas para o ambiente de PCP.
Gerenciamento de Instalações de TI	Garantir a organização das instalações físicas dos equipamentos e componentes que compõem os <i>Datacenters</i> Principal, Secundário e das Unidades distribuídas do CONTRATANTE.
	Manter informação estruturada sobre a organização, estrutura e quantitativos dos componentes e equipamentos localizados nos <i>Datacenters</i> Principal, Secundário e nas Unidades distribuídas do CONTRATANTE.
	Acionar empresas para manutenção em equipamentos cobertos por garantia de suporte e assistência técnica.
	Acompanhar a manutenção de equipamentos cobertos por garantia de suporte e assistência técnica.
	Criar e gerenciar plano de manutenção preventiva para equipamentos cobertos por garantia de suporte e assistência técnica.
	Realizar procedimentos preventivos e corretivos em equipamentos sem cobertura de suporte e assistência técnica, tais como: instalação, <i>upgrade</i> , <i>downgrade</i> e limpeza de componentes de <i>hardware</i> .
	Disponibilizar ferramentas necessárias à manutenção de equipamentos tais como: chaves de fenda, chaves Philips; chaves Allen, multímetro, alicates, rotuladoras, cartucho para rotuladoras, dentre outras.



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	<p>Realizar visitas às Unidades distribuídas do CONTRATANTE (Agências, Superintendências e outras), listadas no Anexo VIII - Unidades do Banco, para executar <i>checklist</i> preventivo ou corretivo, conforme modelo no Anexo XI - Checklist de Visita às Unidades. Outras atividades poderão ser incluídas no <i>checklist</i> em comum acordo entre o CONTRATADO e o CONTRATANTE.</p> <p>Obs.: A estimativa é de que as atividades elencadas sejam realizadas em até 3 (três) dias úteis.</p>
	<p>Propor melhorias no gerenciamento das instalações de TI e estabelecer padrões para os procedimentos.</p>
	<p>Elaborar relatórios abrangendo a realização das atividades de executadas</p>
	<p>Apoiar na implantação <i>in loco</i> de novas agências do Banco, realizando atividades como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar fisicamente o servidor da nova agência e realizar as configurações definidas; • Configurar os computadores, terminais de caixa e <i>Cash Dispensers</i> (ATMs) na rede da nova agência; • Prestar suporte inicial aos usuários da nova agência. <p>Obs.: A estimativa é de que as atividades elencadas sejam realizadas em até 3 (três) dias úteis.</p>
<p>Monitoração e Gerenciamento de Redes</p>	<p>Realizar procedimentos de identificação e solução de problemas relacionados aos serviços prestados pelas operadoras de telecomunicações, intervindo fisicamente nos componentes fornecidos, caso necessário e autorizado.</p>
	<p>Realizar e acompanhar a abertura de chamados de suporte e assistência técnica junto aos núcleos de operações e controle das operadoras de telecomunicações.</p>
	<p>Realizar testes de funcionalidades dos serviços, incluindo testes de ativação e desativação de circuitos.</p>
	<p>Realizar, quando necessário, acesso de leitura aos equipamentos da solução (roteador, comutador etc.), visando a identificação de incidentes ou extração de informações, a pedido do CONTRATANTE.</p>
	<p>Configurar as funcionalidades do sistema de gerenciamento das redes e utilizá-las para informar as equipes do CONTRATANTE a respeito da ocorrência de falhas e anomalias nos serviços prestados pelas operadoras.</p>
	<p>Acompanhar os alertas gerados pelo Sistema de Gerenciamento e atuar pró e reativamente na identificação e correção de anomalias no tráfego.</p>
	<p>Apresentar sugestões de melhorias nas redes.</p> <p>Contatar as Unidades quando da falha em circuitos, informando os procedimentos que devem ser adotados em relação ao uso da rede, assim como informar a unidade acerca das ações que estão sendo adotadas para solução do incidente.</p>



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	Realizar batimento do SLA (<i>service level agreement</i> – acordo de nível de serviço) previsto nos contratos do CONTRATANTE com as suas operadoras, confrontando os relatórios gerados com os fornecidos pelas operadoras prestadoras dos serviços de comunicação. O batimento deverá constar as discrepâncias encontradas entre os relatórios apresentados pelas operadoras e os gerados com base nas informações obtidas pela rede. Além disso, informar mensalmente os custos inerentes ao descumprimento do SLA.
	Acompanhar a adequação das políticas vigentes de QoS (<i>Quality of Service</i>) à evolução das necessidades de negócios do CONTRATANTE, analisando se as políticas de QoS informadas pelo CONTRATANTE estão sendo aplicadas pelas operadoras, sugerindo melhorias e alertando em caso de anomalias.
	Criar e manter atualizada documentação detalhada sobre os componentes fornecidos no escopo dos serviços prestados pelas operadoras, bem como sobre sua relação com outros componentes.
	Sugerir adequações em relatórios e demais documentos fornecidos pelas operadoras, implementando-as quando aprovadas pelo CONTRATANTE.
	<p>Manter documentação de controle sobre indisponibilidade dos serviços de redes, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) data e hora de início; b) data e hora de fim; c) tempo total de indisponibilidade; d) se existe imputabilidade à concessionária (se não for imputável, registrar o motivo); e) se a contingência funcionou (se não funcionou, registrar o motivo); f) forma de cálculo e valor apurado da multa ou desconto, quando aplicável.



13.7. Atividades dos **Processos de Gerenciamento de Capacidade**²

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Análise de Capacidade e Desempenho	Realizar avaliação dos dados coletados na Monitoração/Gerenciamento de Eventos e relatórios de desempenho e utilização de recursos elaborados por serviços de assistência técnica / suporte técnico contratados.
	Estabelecer perfis de recursos.
	Identificar contenção de recursos: dados (tabelas de banco de dados, arquivos), processador, etc.
	Identificar distribuição inadequada de carga de trabalho sobre os recursos disponíveis.
	Analisar os eventos e sugerir modificações e ajustes em parâmetros e componentes de infraestrutura de TI.
	Estabelecer balanceamento de carga de processamento.
	Estabelecer balanceamento de tráfego de dados.
	Adequar as estratégias de <i>locking</i> .
	Propor estratégias de uso eficiente de recursos de memória e melhora em tempos de resposta.
	Propor estratégias de maximização do uso de áreas de armazenamento.
	Propor estratégias de melhorias no uso de banda de rede de comunicação.
	Analisar o desempenho dos componentes da infraestrutura de TI, visando adotar ações proativas.
	Atuar nas atividades de planejamento da capacidade e desempenho.
Análise de Capacidade e Desempenho	Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade da infraestrutura de TI e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização.
	Manter as informações do sistema de gerenciamento de todos os ambientes tecnológicos.
	Acompanhar o desempenho da rede, visando adotar ações proativas e reativas.

² Todas as atividades deverão ser realizadas para todos os recursos/serviços pertencentes ao escopo deste processo e descritos no **Anexo IX do Edital**.



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	Implantar ações visando aumentar o desempenho e a capacidade para os recursos e serviços de infraestrutura de TI.
	Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede LAN (<i>Local Área Network</i>), WAN (<i>Wide Área Network</i>), Wireless e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização.
	Analisar, acompanhar, medir e qualificar o tráfego de rede para fins de QoS (Quality of Service), estatística, segurança, disponibilidade, desempenho e engenharia de tráfego.
	Ajustar desempenho de componentes das plataformas computacionais de hardware e <i>software-tuning</i> .
	Manter dados de crescimento do uso de recursos computacionais.
	Analisar o comportamento dos ambientes e demais <i>softwares</i> , procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O, memória e tráfego de rede.
	Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções, que auxiliem no trabalho das equipes relacionadas com rede SAN.
	Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho de monitoração do <i>hardware</i> e <i>softwares</i> do ambiente.
	Elaborar estudos de distribuição, balanceamento e remanejamento de cargas de tráfego da rede de comunicação SNA e TCP/IP, entre outras tecnologias.
	Avaliar o desempenho e capacidade dos ambientes de correio eletrônico, de forma a detectar e corrigir eventuais falhas.
	Manter dados de crescimento do uso de recursos computacionais de correio eletrônico.
Análise de Capacidade e Desempenho	Sinalizar pontos de contenção e consumo excessivo de recursos, subsidiando as demais áreas a promoverem ajustes em suas aplicações.
	Analisar o comportamento dos ambientes de correio eletrônico e demais <i>softwares</i> , procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.
	Indicar a necessidade de ajustes dos ambientes de correio eletrônico (<i>tuning</i>).



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	Elaborar regras de medição do desempenho dos servidores de correio eletrônico em relação à arquitetura de Rede de Dados.
	Atuar em rotina de análise de desempenho dos ambientes de correio eletrônico, efetuando análise diária dos gráficos e atuando de forma proativa na detecção de problemas.
	Avaliar o desempenho e capacidade dos ambientes de DW e BI e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais falhas.
	Analisar o comportamento dos ambientes de DW e BI e demais <i>softwares</i> , procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.
	Indicar a necessidade de ajustes dos ambientes de DW e BI (<i>tunning</i>).
	Elaborar regras de medição do desempenho dos servidores de BI e DW em relação à arquitetura de Rede de Dados.
	Atuar em rotina de análise de desempenho dos ambientes BI e DW, efetuando análise diária dos gráficos e atuando de forma proativa na detecção de problemas.
	Analisar tráfego de rede de comunicação.
	Implantar rotinas de acompanhamento de transações online promovendo alarmes para o processo de monitoração do ambiente transacional e de comunicação.
	Dar suporte à execução das transações (<i>online/batch</i>), através da criação de scripts automatizados ou configuração de ferramentas de monitoração e análise, gerando alarmes para o processo de monitoração do ambiente transacional e de comunicação.
Avaliar relatórios gerados por monitores de desempenho da rede SNA e TCP/IP.	



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	Analisar o comportamento dos gerenciadores de transações, ferramentas de comunicação e demais <i>softwares</i> , procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.
Análise de Capacidade e Desempenho	Elaborar regras de medição de tempo de resposta de aplicações quando envolve rede SNA, TCP/IP, dentre outras tecnologias.
	Atuar em rotina de análise de desempenho em servidores <i>web</i> , de aplicação e de diretórios, efetuando análise diária dos gráficos e atuando de forma pró-ativa na detecção de problemas.
	Executar análise de tendência de consumo de recursos dos servidores <i>web</i> , de aplicação e de diretórios.
	Dar suporte à execução das transações (<i>online/batch</i>), através da criação de scripts automatizados ou configuração de ferramentas de monitoração e análise, gerando alarmes para o processo de monitoração do ambiente transacional.
	Avaliar relatórios gerados por monitores de desempenho de SGDB, gerenciadores de transações e servidores de aplicações, servidores <i>web</i> , servidores de catálogo, ferramentas de gerência e demais softwares de monitoração de ambiente.
	Implantar customizações/configurações nos monitores de SGDB, gerenciadores de transações e servidores de aplicações servidores <i>web</i> , servidores de catálogo.
	Indicar a necessidade de ajustes dos SGBD (<i>tuning</i>), gerenciadores de transações, e servidores de aplicações, utilizando para isto as ferramentas próprias de cada um dos produtos.
	Avaliar o desempenho e capacidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais falhas.
	Ajustar desempenho de componentes das plataformas computacionais de <i>hardware</i> e <i>software</i> Mainframe.
Analisar o comportamento dos ambientes e demais <i>softwares</i> da plataforma Mainframe, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.	



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções que auxiliem no trabalho das equipes relacionadas com rede SAN.
	Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho de monitoração do <i>hardware</i> e <i>softwares</i> do ambiente Mainframe.
	Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBDs.
	Avaliar o desempenho e capacidade dos SGBDs de forma a detectar e corrigir, preventivamente, eventuais falhas.
	Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha.
	Elaborar e analisar relatórios de estatísticas de desempenho dos SGBDs e de seus objetos.
Análise de Capacidade e Desempenho	Acompanhar o nível de consumo das aplicações (CPU, I/O, memória, etc.), identificando pontos de melhoria.
	Acompanhar e analisar o crescimento/evolução das bases de dados, dicionários, catálogos e diretórios do SGBD nos ambientes, identificando problemas de desempenho e a necessidade de limpeza, expansão, reestruturação ou reorganização dos mesmos.
	Analisar o comportamento dos bancos de dados e gerenciadores de transações e executar ações, visando à otimização de desempenho e utilização das bases de dados, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O, memória, etc. atuando para sua correção.
	Analisar o relatório de estatística de desempenho dos bancos de dados e de seus objetos e apresentar solução visando à redução do consumo de recursos.
	Avaliar as alternativas de solução de Banco de Dados e o impacto das mesmas no desempenho das aplicações envolvidas.
	Elaborar e avaliar relatórios gerados por monitores de performance de SGBDs.



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	<p>Elaborar e implantar planos de melhorias de utilização dos recursos SGDB baseados nas boas práticas de mercado.</p> <p>Analisar o comportamento dos SGBDs, dos gerenciadores de transações e demais <i>softwares</i>, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.</p>
Gerenciamento de Demanda	<p>Analisar o Programa Estratégico do CONTRATANTE, bem como o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação, com vistas à identificação de necessidades de aporte de capacidade aos recursos de infraestrutura em decorrência de futura implantação de novos ou acréscimo no volume de negócios.</p> <p>Analisar os acordos de níveis de serviços atuais com vistas à identificação de necessidades de aporte de capacidade aos recursos de infraestrutura em decorrência de níveis de acordo não cumpridos por incapacidade de recursos.</p> <p>Realizar entrevistas com os responsáveis pelos recursos/serviços no intuito de identificar necessidades de aporte de capacidade.</p>
Modelagem de Capacidade	<p>Estabelecer uma linha de base que reflita os níveis de desempenho e características de carga de trabalho atuais</p> <p>Elaborar estimativas de futuras necessidades de aporte de capacidade para recursos de infraestrutura utilizando técnicas de: cenários “what-if”; modelos analíticos e/ou modelos de simulação de planejamento de capacidade; Prototipagem; “Benchmarks”; provas de conceito, etc.</p>
Plano de Capacidade	<p>Documentar o planejamento, análise, ajuste e determinação de capacidade, para assegurar, de forma proativa, o aporte de capacidade aos recursos/serviços de infraestrutura em conformidade com as necessidades de negócios relativas a TI.</p> <p>Deverá ser elaborado plano de ação, para todos os recursos/serviços, visando assegurar a capacidade desejada para os negócios. Poderão ser informadas tantas ações quantas forem julgadas necessárias pelos gerentes dos recursos.</p>



13.8. Atividades do **Processo de Gerenciamento de Disponibilidade**³

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Gerenciamento de Níveis de Disponibilidade	Determinar respectivos objetivos de disponibilidade.
	Realizar a coleta de informações sobre a disponibilidade (<i>downtime</i> e recuperação) de cada serviço.
	Representar graficamente as visões isoladas e comparativas entre os serviços/recursos tratados no escopo do processo.
	Sugerir a implantação de serviços ou recursos de alta-disponibilidade e contingência, por exemplo, <i>cluster</i> , balanceamento de carga, tolerância a falhas.
	Elaborar relatório mensal de disponibilidade.
Plano de Disponibilidade	Analisar a atual situação de redundância dos recursos, identificando tecnologias e arquiteturas desejadas, bem como necessidades de implantação de soluções de contingência.
	Consolidar as informações de disponibilidade dos serviços/recursos no decorrer dos meses, identificando os principais ofensores da disponibilidade no intuito de definir quais ações/melhorias deverão ser implantadas nos mesmos.
	Elaborar plano de ação, para todos os recursos/serviços, visando assegurar a disponibilidade desejada para os negócios. Poderão ser informadas tantas ações quantas forem julgadas necessárias pelos gerentes dos recursos.

13.9. Atividades comuns aos **Processos de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade**³

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Documentação de Gerenciamento de Recursos	Definir especificações técnicas dos itens de configuração que compõem os recursos/serviços.
	Definir topologia dos recursos/serviços.
	Definir itens de configuração, conforme cadastrado na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração em utilização pelo CONTRATANTE, que compõem os recursos/serviços, mencionando todos os atributos dos mesmos.

³ Todas as atividades deverão ser realizadas para todos os recursos/serviços pertencentes ao escopo deste processo e descritos no **Anexo IX do Edital**.



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	<p>Realizar reunião com os gestores, clientes e usuários dos recursos/serviços no intuito de definir quais as principais informações/indicadores que deverão ser coletadas de forma manual ou através de ferramentas disponíveis no CONTRATANTE.</p> <p>Documentar todas as necessidades de gerenciamento.</p> <p>Descrever sucintamente as ferramentas utilizadas para o gerenciamento do recurso em questão.</p> <p>Definir indicadores das informações a serem coletadas, informando ferramentas utilizadas, mecanismos de coletas, indicadores, periodicidade e demais informações julgadas relevantes.</p> <p>Desenhar fluxo de coleta das informações de gerenciamento.</p>
Implantação de Monitoramento	<p>Realizar atividades de instalação, configuração, parametrização e customização das ferramentas a serem utilizadas para as atividades de gerenciamento/monitoramento.</p> <p>Definir e parametrizar os alertas nas ferramentas de gerenciamento a serem utilizadas.</p> <p>Realizar a coleta dos indicadores, parâmetros, atributos, de forma sistemática, nas ferramentas de gerenciamento a serem utilizadas.</p> <p>Instalar, configurar, parametrizar e customizar as ferramentas de gerenciamento/monitoramento adquiridas pelo CONTRATANTE cuja relação está presente no Anexo IX - Plataforma Computacional e Serviços.</p>
Atualização de Monitoramento	<p>Realizar todas as atividades presentes no escopo da macroatividade IMPLANTAÇÃO DE MONITORAMENTO, no intuito de atualizar a monitoração de recursos/serviços já implantadas, inclusive realizando a atualização do respectivo DOCUMENTO DE GERENCIAMENTO DO RECURSO.</p>
Disponibilização Dinâmica dos Dados de Capacidade e Disponibilidade	<p>Fornecer, em tempo real, todas as informações de gerenciamento/monitoramento coletadas nas macroatividades de Análise de Capacidade e Desempenho e Análise dos níveis de Disponibilidade.</p> <p>Disponibilizar as informações acima mencionadas nas ferramentas de gerenciamento/monitoramento utilizadas pelos processos de Capacidade e Disponibilidade.</p>
Suporte técnico às atividades referentes aos processos	<p>Apoiar e realizar todas as atividades presentes no escopo das macroatividades IMPLANTAÇÃO DE MONITORAMENTO e ATUALIZAÇÃO DE MONITORAMENTO.</p> <p>Fornecer informações sobre as coletas de indicadores aos colaboradores do CONTRATANTE responsáveis pelos recursos.</p>



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	<p>Fornecer informações sobre as coletas de indicadores aos colaboradores das empresas prestadoras de serviços ao CONTRATANTE.</p> <p>Fornecer informações que subsidiem a elaboração dos documentos pertencentes ao escopo dos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.</p> <p>Realizar atividades de instalação, configuração, parametrização e customização das ferramentas a serem utilizadas para as atividades de gerenciamento/monitoramento, quando solicitadas pelo CONTRATANTE.</p>
Implementação de recomendações de Capacidade e Disponibilidade	Implementar TODAS as recomendações/sugestões presentes nos artefatos de saída das macroatividades referentes aos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade. OBS.: A implementação das recomendações deverá ser realizada seguindo os fluxos definidos pelo CONTRATANTE no que diz respeito aos processos de Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Liberação, Projetos, dentre outros.
Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade	<p>Realizar ações inerentes ao escopo dos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade. A definição da quantidade de horas, do escopo e do prazo de execução será realizada pelo CONTRATANTE, unicamente a seu critério, ficando a cargo da empresa contratada acatar ou não a realização da demanda. Poderão ser abertas várias solicitações com o escopo em questão, desde que não ultrapasse a quantidade de horas estimada para esta macroatividade. O CONTRATANTE não será obrigado a consumir as horas desta macroatividade, desde que julgue não haver necessidade de realização de ações inerentes a este escopo.</p> <p>Realizar ações que visem aprimorar os processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade implantadas no CONTRATANTE.</p> <p>Realizar todas as macroatividades pertencentes aos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.</p>



13.10. Atividades dos **Processos de Gerenciamento de Mudanças, Liberação⁴ e Configuração.**

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Registro da Requisição de Mudança (RDM)	Validar formalmente a Requisição de Mudanças (RDM) ⁵ quanto à completeza das informações.
	Providenciar junto ao solicitante informações e artefatos adicionais pré-requisitos para iniciar a macroatividade Planejamento da Mudança, se for o caso.
	Classificar a RDM. (Categorização da mudança e atribuição do responsável por guiar processo referente à mudança.)
	Comunicar ao demandante o prazo estimado de atendimento.
Planejamento da Mudança (Construção e Teste)	Elaborar Plano de Ação da Liberação, conforme modelo estipulado pelo CONTRATANTE, contendo: ações a executar, recursos necessários, relação de Itens de Configuração (ICs) envolvidos na mudança, cronologia das ações e <i>scripts</i> .
	Preencher as informações necessárias na ferramenta de Gerenciamento de Mudanças.
	Agendar e conduzir reunião para dirimir dúvidas identificadas no Planejamento da Mudança.
	Elaborar ata de reuniões realizadas para Planejamento da Mudança, conforme modelos adotados pelo CONTRATANTE.
	Elaborar, divulgar e prestar contas do calendário de mudanças aprovadas para implantação na Programação Futura de Mudanças (PFM), conforme modelos adotados pelo CONTRATANTE.
	Divulgar, em horários estipulados pelo CONTRATANTE, a evolução do atendimento das mudanças contidas na PFM.
Aprovação da Mudança	Comunicar às partes interessadas na mudança sobre os ICs afetados bem como o período de indisponibilidade planejada (janela de mudança).
	Agendar, divulgar e prestar contas da reunião virtual ou presencial com o Comitê de Controle de Mudanças (CCM) do CONTRATANTE para realizar as avaliações de mérito, deliberações de aceite ou rejeição, e priorização das Ordens de Mudanças (OdMs).
	Realizar aprovação ou rejeição das mudanças categorizadas como Padrão. Submeter as demais mudanças para aprovação ou rejeição pelo CONTRATANTE.

⁴ As macroatividades de Construção e Teste e Implantação da Mudança são executadas pelo processo de Liberação.

⁵ Em algumas situações é criada uma Ordem de Mudança (OdM) que necessita receber a mesma atenção dada a uma RDM.



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Implantação da Mudança	Implantar a mudança de acordo com o agendamento e planejamento definidos, alocando adequadamente a equipe técnica e recursos necessários.
	Coletar e incluir na demanda evidência(s) do atendimento da implantação, tais como: <i>printscreens</i> , <i>logs</i> , etc, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
	Gerar e/ou atualizar desenho com a topologia arquitetural contendo, por exemplo, Itens de Configuração (ICs) de produção e de homologação, se for o caso, para as soluções e <i>software</i> de negócios implantados, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
Encerramento da Mudança	Realizar Revisão Pós-Implantação da mudança, anexando na ferramenta de Gerenciamento de Mudanças as evidências necessárias para comprovação da execução da atividade, conforme Planejamento da Mudança, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
	Registrar as lições aprendidas com a implantação da mudança.
	Vincular na ferramenta de Gerenciamento de Mudanças os incidentes decorrentes da implantação da mudança.
	Revisar a situação dos Itens de configuração, efetuando as modificações no BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração) em decorrência das atividades dos processos de gerenciamento de mudanças e de liberação que afetam os atributos e relacionamentos dos ICs.
	Criar e/ou atualizar documentos de implantação de mudanças e submeter à Base de Conhecimento.
Evolução e acompanhamento dos resultados dos processos de Gerenciamento de Mudança, Liberação e Configuração	Elaborar relatórios periódicos de indicadores dos processos de Gerenciamento de Mudança, Liberação e Configuração, de acordo com as definições do CONTRATANTE.
	Apresentar mensalmente os indicadores de desempenho dos processos, conforme os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
	Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos.
Controle e registro da situação dos Itens de Configuração	Cadastrar ICs no BDGC, seguindo as regras de nomenclatura e incluindo os relacionamentos com outros ICs



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Verificação da conformidade das informações	Verificar a conformidade do conteúdo do BDGC quanto à precisão das informações em relação às regras definidas para os ICs, de acordo com o escopo de verificação definido pelo CONTRATANTE.

13.11. Atividades do **Processo de Gerenciamento de Requisição**

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Classificação de Requisições	Identificar a demanda e realizar a devida classificação, devendo, caso seja necessário, converter em Incidente ou em Requisição de Mudança.
	Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras informações relacionadas à macroatividade de classificação de requisições.
	Encaminhar a demanda para a equipe técnica responsável pelo atendimento, após a completa e correta classificação desta.
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Requisições	Verificar e acompanhar todas as requisições em relação às atividades de registro, atendimento, escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros.
	Garantir o preenchimento das informações e atualizações de estado no sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE.
	Notificar o CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nas atividades.
	Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento da Requisição.
	Vincular as a Requisições relacionadas, isto é, a Requisição pai com a(s) Requisição(ões) filho(s), etc.



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Atendimento de Requisições	<p>Realizar as atividades solicitadas na requisição, dentre elas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar a realização de provas de conceito de recursos de TI. • Validar soluções de TI. • Realizar conferência e emissão de parecer técnico sobre a entrega de soluções de TI contratadas. • Automatizar procedimentos e rotinas utilizando funcionalidades disponíveis em <i>softwares</i> em uso pelo CONTRATANTE. • Instalação, desinstalação, manutenção, aplicação de correção, customização e parametrização, atualização de versões de componentes, alteração e adaptação de configurações, implantação de funcionalidades suportadas de software; • Avaliação das necessidades de mudanças de versões / <i>releases</i> de <i>software</i>; • Abertura, apoio e acompanhamento de chamados junto a fornecedores, conforme orientações do CONTRATANTE.
	Coletar e incluir na demanda evidência(s) do atendimento da requisição de acordo com os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
	Documentar o atendimento realizado e, se for o caso, submeter à base de conhecimento de acordo com os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
	Retornar a requisição à equipe de classificadores para o devido fechamento.
Encerramento de Requisições	Verificar se as informações da requisição estão corretamente preenchidas, conforme definições do CONTRATANTE.
	Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda estão corretamente preenchidas, conforme definições do CONTRATANTE, tais como: procedimentos realizados para atendimento da requisição, evidências de comprovação dos procedimentos realizados, itens de configuração afetados na aplicação dos procedimentos de atendimento, documento(s) da base de conhecimento utilizado(s), requisições filhas relacionadas, dentre outras.
	Retornar para a equipe técnica as requisições que não contiverem as informações mínimas requisitadas no item acima, para que estas sejam documentadas, ampla e detalhadamente, de forma que um usuário comum consiga entender claramente o que foi realizado durante todo o atendimento da requisição, desde a sua abertura;
	Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas ao atendimento da requisição, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu, etc.



13.12. Atividades do **Serviço de Suporte ao Gerenciamento de Projetos**

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
<p>Suporte técnico às atividades de gerenciamento de projetos</p>	<p>Apoiar o Gerente de Projetos do CONTRATANTE na elaboração dos documentos dos projetos, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Termos de Abertura; • Declaração do Escopo; • EAP – Estrutura Analítica do Projeto; • Matriz de Responsabilidades; • Matriz de Comunicação; • Lista de riscos e plano de resposta aos riscos do projeto; • Atas de reuniões.
	<p>Apoiar o Gerente de Projetos do CONTRATANTE em atividades, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapear, monitorar e controlar os riscos dos projetos. • Elaborar e atualizar de cronograma dos projetos. • Realizar reuniões de apresentação, de acompanhamento e de encerramento dos projetos. • Elaborar Relatórios de Acompanhamento dos Projetos (RAP). • Acompanhar ações realizadas durante a execução do projeto, para assegurar que os diversos elementos estejam adequadamente coordenados. • Registrar lições aprendidas nos projetos. • Atualizar portfólio de projetos.



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Prospecção e concepção de projetos	Pesquisar e analisar cenários, tendências e melhores práticas do mercado referentes à sua área de atuação e de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.
	Prospectar soluções tecnológicas de mercado direcionadas aos projetos de infraestrutura de TI.
Especificação de requisitos	Elaborar Termo de Referência.
	Elaborar especificações / requisitos técnicos de recursos de <i>hardware</i> , <i>software</i> , pessoas e processos necessários à implantação do projeto.
	Elaborar Perfis e Competências de Profissionais.
	Elaborar especificação da Assistência Técnica, Suporte Técnico e demais serviços.
	Elaborar relação de atividades a serem prestadas por fornecedor de produtos ou serviços.
	Elaborar requisitos, critérios e parâmetros para seleção de fornecedor.
	Elaborar Planos de Capacitação.
	Elaborar Nível dos Serviços.
Implantação de projetos de melhoria	Desenvolver e implantar melhorias em soluções de infraestrutura de TI já utilizadas pelo CONTRATANTE ou em novas soluções adquiridas/desenvolvidas internamente.



13.13. Atividades comuns a **Todos os Processos**

ATIVIDADES
Manter atualizada e divulgar para o CONTRATANTE a documentação dos processos e seus anexos. A divulgação deve ser realizada semestral ou por solicitação do CONTRATANTE.
Automatizar procedimentos e rotinas utilizando funcionalidades disponíveis nos <i>softwares</i> em uso pelo CONTRATANTE.

14. ENTREGAS PREVISTAS

- 14.1. Este item apresenta os produtos e/ou ações que deverão ser gerados pelo CONTRATADO necessários à execução continuada, eficiente e eficaz dos serviços que integram as respectivas macroatividades.
- 14.2. Este item não contempla todas as atividades que devem ser executadas pelo CONTRATADO, bem como não detalha os passos que deverão ser dados para obtenção dos produtos de cada atividade.
- 14.3. As atividades para as quais as condições de atendimento/aceitação não foram definidas no momento da contratação requerem negociação de prazo e condições no momento de sua solicitação e terão estas informações especificadas na própria demanda. Por esta razão não estão contempladas neste documento.
- 14.4. As atividades que são executadas continuamente ou de forma rotineira pelo CONTRATADO sem a necessidade de demanda específica devem ser executadas conforme o padrão estabelecido para a sua execução e também, via de regra, não estão contempladas neste documento.
- 14.5. A condição de aceitação para estas atividades é, além do prazo, da completude e correção do resultado esperado de cada uma, a conformidade ao padrão estabelecido para a execução.
- 14.6. Os relatórios especificados neste item deverão ser gerados a partir da base de dados da ferramenta de registro de demandas utilizada pelo CONTRATANTE⁶, e disponibilizados em formato eletrônico, pelo menos no padrão *Portable Document Format* (PDF) e nos formatos Microsoft Excel (xls ouxlsx) e/ou Microsoft Word, devendo ser armazenados em local designado pelo CONTRATANTE.

⁶ *Unicenter Service Desk* ou outra ferramenta que venha substituí-la



14.7. Entregas do **Processo de Gerenciamento de Incidentes.**

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Classificação de Incidentes e Requisições	Demanda (incidente ou requisição) devidamente classificada, com os principais campos corretamente preenchidos e verificados (categoria, grupo de atendimento, prioridade, item de configuração, status do item de configuração, impacto, urgência etc.)	Início da classificação: em até 5 (cinco) minutos após a conclusão do registro/abertura da demanda.
Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Incidentes	<u>Relatório gerencial de incidentes resolvidos</u> contendo, pelo menos, detalhes da ocorrência, diagnóstico e solução aplicada.	Até 3 (três) horas após a solicitação do CONTRATANTE.
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Incidentes	Incidente de Prioridade Alta devidamente atendido e resolvido de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 50 (cinquenta) minutos após a abertura do Incidente, para o atendimento e resolução deste.
	Incidente de Prioridades Média e Baixa devidamente atendido e resolvido, de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 70 (setenta) minutos após a abertura do Incidente, para o atendimento e resolução deste.
	Documentação resultante do atendimento dos incidentes submetida à Base de Conhecimento, de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 4 (quatro) horas após a resolução dos Incidentes
Todas	<u>Relatório Diário de Incidentes</u> contemplando a relação de todos os Incidentes classificados e encerrados no dia anterior ao da emissão deste relatório. O conteúdo do relatório está descrito no subitem 2.1 do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações.	Até as 08h00min do dia subsequente ao do período do relatório, sendo este dia útil ou não.



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	<p><u>Relatório Diário de Serviços Críticos</u> contemplando informações gerenciais de status dos principais serviços críticos do CONTRATANTE, devendo ser entregue no início do expediente, de forma que o CONTRATANTE seja informado, logo cedo, da situação atual de sistemas e serviços considerados Críticos. O conteúdo do relatório está descrito no subitem 2.3 do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações.</p>	<p>Até as 08h00min do dia subsequente ao do período do relatório, sendo este dia útil ou não.</p>
	<p><u>Relatório Mensal de Incidentes</u> contemplando informações gerenciais sobre os incidentes classificados e encerrados no mês anterior ao de emissão deste relatório. O conteúdo do relatório está descrito no subitem 2.2 do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações.</p>	<p>Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.</p>
	<p><u>Relatório de Gestão de Incidentes</u> contemplando informações gerenciais e operacionais sobre Incidentes. O conteúdo do relatório está descrito no subitem 2.4 do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações.</p> <p>O CONTRATANTE se reserva no direito de solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a alteração, adição ou exclusão de informações e prazos nos dados e gráficos gerenciais e operacionais apresentados no Relatório de Gestão de Incidentes; • que o CONTRATADO realize a entrega formal do Relatório de Gestão de Incidentes em reunião de apresentação, utilizando-se de recurso de <i>datashow</i>, audioconferência ou videoconferência etc., dentro do prazo estabelecido para esta entrega. 	<p>Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.</p>
	<p><u>Relatório Gerencial de Incidentes</u> contemplando indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos, dentre outras informações.</p> <p>O conteúdo do relatório está descrito no subitem 2.5 do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações.</p>	<p>Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório;</p>



14.8. Entregas do **Processo de Gerenciamento de Problemas.**

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Abertura e Classificação de Problemas	<p>Problema devidamente registrado e classificado, com os principais campos corretamente preenchidos e verificados (categoria, incidentes relacionados, informações necessárias para a correta avaliação, prioridade, item de configuração, impacto, urgência <i>etc.</i>).</p>	<p>Até 1 (um) dia útil após a solicitação do CONTRATANTE.</p>
	<p><u>Relatório e Apresentação Semanal de Problema</u> contemplando informações gerenciais sobre os Problemas da semana anterior ao de geração do relatório e prospecções para a semana vigente.</p> <p>O conteúdo do relatório está descrito no subitem 3.1. do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações.</p>	<p>Até o 1º (primeiro) dia útil da semana subsequente ao do período do relatório.</p>
	<p>Relatório mensal, contemplando, no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relação de artefatos entregues e executados; • Relação entre problemas abertos e fechados; • Problemas oriundos do Gerenciamento Proativo; • Problemas sem causa raiz definidas. <p>O conteúdo do relatório está descrito no subitem 3.2. do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações.</p>	<p>Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.</p>



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Investigação, diagnóstico e resolução de Problemas	Causa Raiz Identificada e Solução Definitiva: Realizada uma profunda investigação para diagnosticar e identificar a causa da raiz com definição de soluções definitiva.	<p>Problema prioridade ALTA: Causa raiz identificada em até 7 (sete) dias corridos após o registro do problema;</p> <p>Problema prioridade MÉDIA: Causa raiz identificada em até 10 (dez) dias corridos após o registro do problema;</p> <p>Problema prioridade BAIXA: Causa raiz identificada em até 15 (quinze) dias corridos após o registro do problema.</p>
	Definição da Solução de Contorno: Realizada uma profunda investigação buscando solução para contornar o problema.	Até 1 (um) dia corrido após a solicitação do CONTRATANTE
	Ordem de Mudança devidamente construída e preenchida.	Até 1 (um) dia útil após o registro da mudança;
Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Problemas	<u>Relatório Gerencial de Problemas Encerrados</u> contendo, pelo menos, detalhes da ocorrência, causa raiz e solução definitiva, nos casos cabíveis.	Até 3 (três) horas após a solicitação do CONTRATANTE.
Encerramento de Problemas	Problema devidamente encerrado, com os principais campos corretamente preenchidos e verificados (categoria, incidentes relacionados, informações necessárias para a correta avaliação, prioridade, item de configuração, impacto, urgência etc.).	Até 5 (cinco) dias úteis após a identificação da Causa Raiz e implantação da Solução Definitiva;



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Gerenciamento Proativo dos Problemas	<p><u>Relatório de Gerenciamento Proativo dos Problemas</u> contemplando, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas abertos no mês anterior ao relatório, através da análise de incidentes do mesmo período; • Incidentes analisados, no mês anterior ao relatório, que não tiveram problemas abertos. <p>O conteúdo do relatório está descrito no subitem 3.4. do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações.</p>	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.

14.9. Entregas do **Processo de Gerenciamento da Base de Conhecimento.**

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Gerenciamento da Base de Conhecimento	Documentos submetidos à base de conhecimento Validados, conforme critérios definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 1 (um) dia útil após a submissão do documento à base de conhecimento;
	Documentos submetidos à Base de Conhecimento Aprovados, conforme critérios definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 2 (dois) dias úteis após a submissão do documento à base de conhecimento;
	<p><u>Relatório de Publicações e Utilização da Base de Conhecimento</u> contempla informações sobre as estatísticas de publicação e utilização de documentos da base de conhecimento.</p> <p>O conteúdo do relatório está descrito no subitem 3.3. do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações.</p>	Até o primeiro dia útil da semana subsequente ao do período do relatório;



14.10. Entregas do **Serviço de Gerenciamento de Operações de TI.**

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos	Serviços submetidos ou agendados em ambiente de produção.	Até 15 (quinze) minutos após a solicitação.
	Documentação atualizada dos procedimentos executados em ambiente de produção.	Em até 1 (uma) hora após a ocorrência de alterações em procedimentos.
	<p><u>Relatório gerencial de execução dos serviços no turno de trabalho</u> que contempla as informações sobre as ocorrências durante o período de trabalho. Doravante, neste documento, entenderemos por “turno de trabalho” um período de 8 (oito) horas, dividido da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Turno 1: das 7h às 15h; • Turno 2: das 15h às 23h; • Turno 3: das 23h às 7h. <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordenador do CONTRATADO responsável pelo turno; • Data das ocorrências; • Horário das ocorrências; • Descrição detalhada das ocorrências; • Ações adotadas; • Status das ocorrências. 	Até uma hora após a conclusão do turno de trabalho.



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	<p><u>Relatório do desempenho do Processamento Batch</u> contemplando a relação das rotinas que foram executadas em comparação com o planejamento, todos os cancelamentos e reprocessamentos, os incidentes registrados e quais as soluções de contorno adotadas.</p> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordenador do CONTRATADO responsável pelo turno; • Rotinas planejadas para executar; • Rotinas executadas; • Rotinas canceladas; • Rotinas reprocessadas; • Incidentes registrados; • Soluções de contorno adotadas; • A critério do CONTRATANTE, o conteúdo do relatório poderá ser modificado a qualquer tempo. 	<p>Até quatro horas após o encerramento do processamento noturno diário, cujo evento que caracterizará este encerramento será definido pelo CONTRATANTE.</p>
Todas	Registro de Incidentes em ferramenta indicada pelo CONTRATANTE para o devido tratamento pelo processo de gerenciamento de incidentes	Em até 10 (dez) minutos após a sua ocorrência.



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos	<p><u>Relatório horário dos arquivos não recebidos</u> contendo todos os arquivos não recebidos, necessários para a execução do processamento noturno diário, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos.</p> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordenador do CONTRATADO responsável pelo turno; • Nome dos arquivos recebidos; • Data das recepções; • Horário das recepções. 	Até uma hora após o horário do último arquivo recebido.
	<p><u>Relatório dos arquivos não transmitidos</u> contendo todos os arquivos não transmitidos, necessários para a execução do processamento noturno diário, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos.</p> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordenador do CONTRATADO responsável pelo turno; • Nome dos arquivos transmitidos; • Data das transmissões; • Horário das transmissões. 	Até uma hora após o horário do último arquivo transmitido.



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	<p><u>Relatório de exceções nos objetos da monitoração</u> deve contemplar as ocorrências anormais ocorridas durante todo o período de monitoração dos recursos de infraestrutura tecnológica e, se for o caso, sugestões de melhorias.</p> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordenador do CONTRATADO responsável pelo turno; • Data das ocorrências; • Horário das ocorrências; • Descrição detalhada das ocorrências. 	<p>Até uma hora após a conclusão do turno de trabalho.</p>
<p>Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de <i>Backup/Restore</i></p>	<p><i>Backups</i> efetuados mediante requisição detalhada ou processo automatizado</p>	<p>Em até 30 (trinta) minutos após a sua solicitação.</p>
	<p><i>Restores</i> efetuados mediante requisição detalhada ou processo automatizado</p>	<p>Em até 30 (trinta) minutos após a sua solicitação.</p>



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	<p><u>Relatório dos Backups e Restores executados</u> contemplando todos os arquivos movimentados por esses procedimentos.</p> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordenador do CONTRATADO responsável pelo turno; • Descrição do tipo de movimentação (Backup ou Restore); • Número da requisição (se for o caso); • Nome do processo que foi executado (se for o caso); • Data da execução; • Horário da execução. 	Até uma hora após a conclusão do turno de trabalho
Gerenciamento de Instalações de TI	<u>Relatório de Visita Técnica à Unidade</u> contempla informações das atividades preventivas e/ou corretivas realizadas na Unidade visitada.	Até o 2º. (segundo) dia útil após a data de finalização da visita.
Monitoração e Gerenciamento de Redes	Relatório do batimento do SLA previsto nos contratos do CONTRATANTE com as suas operadoras. O batimento deverá constar as discrepâncias encontradas entre os relatórios apresentados pelas operadoras e os gerados com base nas informações obtidas pela rede. Além disso, informar mensalmente os custos inerentes ao descumprimento do SLA.	3 (três) dias úteis após a apresentação dos relatórios fornecidos pelas operadoras.
	Relatório de avaliação das políticas vigentes de QoS aplicadas pelas operadoras, com sugestões de melhorias e alertas em caso de anomalias.	1ª (primeira) semana útil, após o final de cada trimestre.



14.11. Entregas do **Processo de Gerenciamento de Capacidade**

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Análise de Capacidade e Desempenho (Mensal)	<u>Relatório de Análise de Capacidade e Desempenho</u> (um para cada recurso/serviço). O conteúdo do relatório está descrito no subitem 4.1. do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações.	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Gerenciamento de Demanda (Semestral)	<u>Documento de Gerenciamento de Demanda</u> abrangendo as demandas por aporte de capacidade, contendo as informações mencionadas nas atividades bem como as demais presentes no subitem 4.2. do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações..	Até 30 (trinta) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
Modelagem de Capacidade (Semestral)	<u>Documento de Modelagem de Capacidade</u> , contendo o que está descrito no subitem 4.3. do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações.	Até 30 (trinta) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
Plano de Capacidade (Semestral)	<u>Plano de Capacidade</u> , contendo o que está descrito no subitem 4.4. do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações.	Até 30 (trinta) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.



14.12. Entregas do **Processo de Gerenciamento de Disponibilidade**

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Gerenciamento de Níveis de Disponibilidade (Mensal)	<u>Relatório de Níveis de Disponibilidade</u> , contendo o que está descrito no subitem 4.5. do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações .	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Plano de Disponibilidade (Semestral)	<u>Plano de Disponibilidade</u> , contendo o que está descrito no subitem 4.6. do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações .	Até 60 (sessenta) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.

14.13. Entregas comuns aos **Processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade**

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Documentação de Gerenciamento de Recursos	<u>Documento de Gerenciamento do Recurso/Serviço</u> , contendo o que está descrito no subitem 4.7. do Anexo V - Modelos de Relatórios e Comunicações .	Até 10 (dez) dias úteis (por recurso/serviço) após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
Implantação de Monitoramento	Ferramentas de monitoramento do recurso/serviço devidamente instaladas, configuradas, parametrizadas e customizadas. Alertas de gerenciamento devidamente parametrizados conforme Documento de Gerenciamento do recurso em questão. Coleta de indicadores sendo realizada de forma sistemática.	Até 20 (vinte) dias úteis (por recurso/serviço) após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
Atualização de Monitoramento	Ferramentas de monitoramento do recurso/serviço devidamente instaladas, configuradas, parametrizadas e customizadas. Alertas de gerenciamento devidamente parametrizados conforme Documento de Gerenciamento do recurso em questão. Coleta de indicadores sendo realizada de forma sistemática. Documento de Gerenciamento do Recurso devidamente atualizado conforme atualização nos procedimentos de monitoração.	Até 15 (quinze) dias úteis (por recurso/serviço) após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade	Realização de ações diversas referentes ao escopo dos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.	A definição da quantidade de horas, do escopo e do prazo de execução será realizada pelo CONTRATANTE, unicamente a seu critério, ficando a cargo da empresa contratada acatar ou não a realização da demanda. Poderão ser abertas várias solicitações com o escopo em questão, desde que não ultrapasse a quantidade de horas estimada para esta macroatividade.
Implementação de recomendações de Capacidade e Disponibilidade	Implementação das melhorias/recomendações/sugestões constantes nas entregas / artefatos de saída das macroatividades dos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade	A ser definido em conjunto com o CONTRATANTE, conforme natureza da recomendação.

14.14. Entregas do **Processo de Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração.**

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Planejamento da Mudança (Construção e Teste)	Programação de Mudanças relacionando todas as mudanças a serem implantadas no dia ou no período.	Até as 22h00min do dia da implantação.
	Retorno da Programação de Mudanças relacionando todas as mudanças planejadas para o dia ou período e o respectivo resultado da implantação.	Até as 08h00min do dia seguinte ao planejado para implantação



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	Plano de Ação da Liberação de mudanças em sistemas corporativos (corretivas, evolutiva ou novos) seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.	Até 3 (três) horas corridas após a abertura da RdM - Para mudanças urgentes, até 2 (duas) horas corridas após a implantação
	Plano de Ação da Liberação das demais mudanças (por exemplo: <i>software</i> básico e <i>hardware</i>) seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.	Até 24 (vinte e quatro) horas corridas a partir da abertura da RdM - Para mudanças urgentes, até 2 (duas) horas corridas após a implantação
	Comunicação à equipe de Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos sobre os ICs afetados em liberações bem como o período de indisponibilidade planejada (janela de mudança).	Até 30 (trinta) minutos antes da implantação
Aprovação da Mudança	Iniciar a reunião virtual do CCM (Comitê de Controle de Mudanças)	Até 4 (quatro) dias úteis antes da data definida para implantação da mudança
	Divulgar resultado da reunião virtual do CCM	Até a data definida no início da reunião virtual do CCM
	Realizar reunião presencial do CCM	Para mudanças reprovadas na reunião virtual, até 1 (um) dia útil antes da data definida para implantação da mudança. Para demais casos, até 4 (quatro) dias úteis antes da data definida para implantação da mudança.



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	Entregar apresentação para reunião presencial do CCM	Até 8 (oito) horas úteis antes da data e hora agendada para a reunião
	Encaminhamento da mudança para aprovação.	Até 15 (quinze) minutos após conclusão do Plano de Ação da Liberação - Para mudanças urgentes, até 15 (quinze) minutos após o registro da RdM
	Correção do Plano de Ação da Liberação de mudanças reprovadas	Em até 1 (uma) hora após a reprovação.
Implantação da Mudança	Comunicação à equipe de Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos sobre o término da indisponibilidade de ICs afetados em liberações.	Até 15 (quinze) minutos após a implantação
	Implantar a mudança	Até 6 (seis) horas do dia seguinte ao da aprovação da mudança, caso não seja especificado pelo CONTRATANTE um horário específico.
	Atuar na implantação de mudanças urgentes, até a sua resolução.	Iniciar em até 5 (cinco) minutos após a aprovação da mudança.
Encerramento da Mudança	Revisão técnica pós-implantação da mudança	Até 2 (duas) horas após a conclusão da implantação da mudança.
	Encerrar a mudança	Até 2 (duas) horas úteis após o aceite do demandante ou após decorrido o prazo máximo para aceite definido pelo CONTRATANTE.



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Todas as Macroatividades dos Processos de Mudança, Liberação e Configuração	<p>Relatório das mudanças abertas há mais de 30 (dias) dias, contendo pelo menos as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordem de mudança; • Resumo da mudança; • Data de abertura; • Status da mudança; • Justificativa do status; • Data do último status; • Quantidade de dias em que a mudança está aberta. 	Toda segunda-feira.
	Realizar reunião mensal de apresentação de indicadores de acordo com modelo disponibilizado pelo CONTRATANTE	Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência.
	<p>Relatórios gerenciais diários contendo pelo menos as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Total de mudanças por status; • Quantidade de mudanças no <i>backlog</i> (abertas há um determinado período); • Quantidade de requisições por especialidade técnica; • Quantidade de itens de configurações novos e afetados. 	Até 8 (oito) horas do dia seguinte.
	Elaborar Ata de Reunião conforme modelo definido pelo CONTRATANTE, quando ocorrer reunião de trabalho referente à mudança.	Até 4 (quatro) horas úteis após a conclusão da reunião.



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Verificação da conformidade das informações	Relatório mensal contendo as não conformidades constatadas no BDGC.	Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência.

14.15. Entregas do **Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviço.**

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Atendimento de Requisições	Requisições de serviços de Prioridade Alta devidamente atendidas, resolvidas e documentadas (documentação com evidências da execução), de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 1 (uma) hora corrida após a abertura da solicitação.
Atendimento de Requisições	Requisições de serviços de Prioridades Média e Baixa devidamente atendidas, resolvidas e documentadas (documentação com evidências da execução), de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 8 (oito) horas corridas após a abertura da solicitação.



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	<p><u>Relatório Diário de Requisições de Serviços Resolvidas</u> contemplando informações referentes às Requisições de Serviço resolvidas no dia anterior ao da emissão deste relatório, contendo pelo menos as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O número das requisições de serviço registradas, resumo, data de abertura, data de resolução, data de fechamento, tempo de atendimento (esforço⁷), prioridade, item de configuração envolvido, categoria e documento de evidência anexado; • Gráfico comparativo da quantidade de requisições resolvidas com a quantidade de requisições registradas dentro do período de 24 (vinte e quatro) horas. • Gráfico comparativo da quantidade de requisições resolvidas com a quantidade de documentos de evidência criados e anexados às requisições. 	Até as 8 (oito) horas do dia seguinte.
	<p><u>Relatório Diário de Requisições de Serviços Reabertas</u> contempla informações referentes às Requisições de Serviço reabertas no dia anterior ao da emissão deste relatório, contendo pelo menos as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O número das requisições de serviço registradas, resumo, data de abertura, data de resolução, data da reabertura, data de fechamento, tempo de atendimento (esforço), quantidade de dias em que a requisição está aberta, prioridade, item de configuração envolvido e categoria; • Gráfico comparativo da quantidade de requisições reabertas com a quantidade de requisições registradas dentro do período de 24 (vinte e quatro) horas. 	Até as 8 (oito) horas do dia seguinte.

⁷ Compreende o tempo transcorrido do atendimento efetivo de uma requisição de serviço, descontado do tempo em que o chamado permaneceu aguardando uma ação ou informação por parte do solicitante.



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Atendimento de Requisições	<p><u>Relatório Diário de Requisições de Serviços Não Resolvidas</u> contemplando informações referentes às Requisições de Serviços não resolvidas no dia anterior ao da emissão deste relatório, contendo pelo menos as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O número das requisições de serviço registradas, resumo, data de abertura, tempo de atendimento (esforço), quantidade de dias em que a requisição está aberta, prioridade, item de configuração envolvido e categoria; • Gráfico comparativo da quantidade de requisições de serviços não resolvidas no dia anterior com a quantidade de requisições registradas dentro do período de 24 (vinte e quatro) horas. 	Até as 8 (oito) horas do dia seguinte.
	<p><u>Relatório Mensal de Requisições de Serviços</u> contemplando informações referentes às Requisições de Serviços no mês de referência ao da emissão deste relatório, contendo pelo menos as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O número das requisições de serviço registradas, resumo, data de abertura, tempo de atendimento (esforço), quantidade de dias em que a requisição está aberta, prioridade, item de configuração envolvido e categoria; 	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	<p><u>Relatório Gerencial de Requisições de Serviço</u> contemplando indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, contendo pelo menos as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planilha mensal das requisições de serviços registradas, contendo: Número de registro, data de abertura, data de resolução, data de fechamento, tempo de atendimento (esforço), prioridade, item de configuração envolvido e categoria; • Planilha contendo as requisições de serviços abertas, com as seguintes informações: número do registro, data de abertura, tempo de atendimento (esforço), prioridade, item de configuração envolvido e categoria; • Listagem com as 10 (dez) requisições de serviço com o maior tempo de atendimento, a listagem deve conter: número das requisições registradas, data de abertura, data de resolução, data de fechamento, tempo de atendimento, prioridade, item de configuração envolvido e categoria; • Listagem das requisições de serviços de prioridade alta com mais de 30 (trinta) minutos de atendimento; • Listagem das requisições de serviços de prioridade média e baixa com mais de 8 (oito) horas de atendimento; 	<p>Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.</p>
<p>Atendimento de Requisições</p>	<p>Realizar reunião mensal de apresentação de indicadores de acordo com modelo disponibilizado pelo CONTRATANTE</p>	<p>Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência.</p>



14.16. Entregas do **Serviço de Suporte ao Gerenciamento de Projetos**

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Prospecção e concepção de projetos	Relatório de análise de cenários, tendências e melhores práticas do mercado referentes ao escopo do projeto.	Em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos a partir da demanda do CONTRATANTE.
	Relatório de prospecção de soluções tecnológicas de mercado referentes ao escopo do projeto.	Em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos a partir da demanda do CONTRATANTE.
Especificação de requisitos	<p>Documentos com os requisitos técnicos de solução a ser especificada, dentre eles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especificações / requisitos técnicos de recursos de hardware, software, pessoas e processos necessários à implantação do projeto; • Perfis e Competências de Profissionais; • Assistência Técnica, Suporte Técnico e demais serviços; • Atividades a serem prestadas por fornecedor de produtos ou serviços; • Requisitos, critérios e parâmetros para seleção de fornecedor; • Planos de Capacitação; • Nível dos Serviços; • Planos de Implantação. 	Em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos a partir da demanda do CONTRATANTE.
Implantação de projetos de melhoria	Melhorias em soluções de infraestrutura de TI desenvolvidas e implantadas.	Em até 30 (trinta) dias corridos a partir da demanda do CONTRATANTE, caso não seja especificado pelo CONTRATANTE um prazo específico.

14.17. Entregas comuns a **todos os processos**

ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
<u>Relatório Mensal de Nível de Serviço</u> contendo o nome do indicador, o nível alcançado, o desconto previsto no valor mensal, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.	Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência.



ANEXO III

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

1. FINALIDADE

- 1.1. Este documento descreve os Níveis de Serviço entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO no que concerne à realização das atividades que constituem o objeto da presente contratação.
- 1.2. Os níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO com a finalidade de aferir e avaliar diversos indicadores relacionados com os serviços contratados.
- 1.3. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pelo CONTRATADO. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
- 1.4. Nos níveis de serviço estão definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; os níveis aceitável e esperado; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.
- 1.5. Os dias correspondentes à Fase de Operação Assistida, descrita no **Anexo X - Transição dos Serviços**, serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual o CONTRATADO deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Neste período, as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo das partes.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. O CONTRATANTE avaliará os serviços contratados, por meio da avaliação dos artefatos entregues pelo CONTRATADO.
- 2.2. A cada 6 (seis) meses de vigência do Contrato, o CONTRATANTE e o CONTRATADO poderão revalidar os valores de referência dos indicadores de nível de serviço, com vistas à melhoria dos serviços contratados, podendo haver alteração dos níveis mínimos aceitáveis.
- 2.3. A cada 6 (seis) meses de vigência do Contrato, o CONTRATANTE e o CONTRATADO poderão avaliar a necessidade de inclusão / alteração / exclusão de indicadores, com vistas à melhoria do gerenciamento dos serviços contratados.
- 2.4. As alterações no Nível de Serviço serão formalmente celebradas por meio de termo aditivo, desde que comprovado o aumento dos encargos do CONTRATADO, resguardada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.
- 2.5. No caso de alteração do Nível de Serviço vigente, o CONTRATADO deverá se adaptar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da comunicação formal emitida pelo CONTRATANTE, adotando-o em todos os novos serviços contratados a partir de então, segundo a conveniência do CONTRATANTE, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, o repasse de custos desta adaptação para o CONTRATANTE.



- 2.6. O valor total dos descontos aplicados a um mesmo mês estará limitado ao valor total do serviço no mês.
- 2.7. A apuração será sempre realizada com base nos dados do mês de referência do relatório gerencial.

3. PRAZO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS ENTREGUES

- 3.1. O tempo mínimo para avaliação do serviço, pelo CONTRATANTE, será de 5 (cinco) dias úteis.
- 3.2. Caso o CONTRATANTE não emita o aceite ou a devolução para determinada entrega dentro dos prazos indicados anteriormente, o Gestor do Contrato poderá providenciar o respectivo pagamento ao CONTRATADO, desde que as métricas (tamanho, prazo, custo) iniciais não tenham sofrido alterações.

4. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

Índice de início da classificação de incidentes		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir se o tempo de início de classificação de incidentes está de acordo com o prazo máximo de entrega definido no subitem 14.7 do Anexo II . O tempo de início de classificação corresponde a Data, Hora e Minuto de Início da Classificação do Incidente menos a Data, Hora e Minuto de Abertura do Incidente.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{(Total de incidentes registrados no mês de referência menos Total de incidentes com tempo de início de classificação superior a 5 (cinco) minutos)}}{\text{Total de incidentes registrados no mês de referência}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual 90% (noventa por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Esperado	Maior ou igual 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no valor mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Menor que 94 (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento)	0,60% (sessenta centésimos por cento)

Prazo de entrega do Relatório Gerencial de Incidentes resolvidos		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir se o Relatório Gerencial de Incidentes resolvidos está sendo concluído dentro do prazo máximo de entrega definido no subitem 14.7 do Anexo II .	
Mecanismo de Cálculo	Data e Hora da entrega do relatório menos a Data e Hora da solicitação do relatório.	
Nível Aceitável	Até 5 (cinco) horas corridas.	
Nível Esperado	Até 3 (três) horas corridas.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Maior que 3 (três) horas corridas e menor ou igual a 4 (quatro) horas corridas	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 4 (quatro) horas corridas e menor ou igual a 5 (cinco) horas corridas	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 5 (cinco) horas corridas	0,40% (quarenta centésimos por cento)

Índice de Incidentes fechados		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir a resolução e encerramento de incidentes registrados.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de incidentes fechados no mês de referência}}{(\text{Total de incidentes registrados no mês de referência} \text{ mais } \text{Total de incidentes que permaneceram abertos no final do mês de referência})} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	0,10% (dez centésimos por cento)
	Menor que 97 (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento)	0,40% (quarenta centésimos por cento)



Índice de incidentes de prioridade Alta resolvidos no prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que os incidentes de prioridade Alta estão sendo resolvidos dentro do prazo máximo de entrega definido no subitem 14.7 do Anexo II . O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto da Resolução do Incidente) menos (Data, Hora e Minuto da Abertura do Incidente) menos (o tempo de inatividade ⁸).	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{(Total de incidentes de prioridade Alta registrados no mês de referência menos Total de incidentes de prioridade Alta com tempo de resolução superior a 50 (cinquenta) minutos)}}{\text{Total de incidentes de prioridade Alta registrados no mês de referência}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) e menor que 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Tempo de Atendimento	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)
	Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	1,13% (um inteiro e treze centésimos por cento)
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento)	1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)

Índice de incidentes de prioridade Média e Baixa resolvidos no prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que os incidentes de prioridade Média e Baixa estão sendo resolvidos dentro do prazo máximo de entrega definido no subitem 14.7 do Anexo II . O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto da Resolução do Incidente) menos (Data, Hora e Minuto da Abertura do Incidente) menos (o tempo de inatividade ⁸).	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{(Total de incidentes de prioridade Média e Baixa registrados no mês de referência menos Total de incidentes de prioridade Média e Baixa com tempo de resolução superior a 70 (setenta) minutos)}}{\text{Total de incidentes de prioridade Média e Baixa registrados no mês de referência}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)	

⁸ O tempo de inatividade refere-se ao tempo em que o incidente ficou aguardando alguma informação ou ação por parte do solicitante.



Nível Esperado	Maior ou igual 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Tempo de Atendimento	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 93% (noventa e três por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 93% (noventa e três por cento) e maior ou igual a 91% (noventa e um por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 91% (noventa e um por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento)	1,0% (um por cento)

Índice de Incidentes reabertos		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a qualidade no atendimento dos Incidentes medindo a quantidade de incidentes reabertos por motivos de Erros ou Execução Incompleta.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de Incidentes reabertos no mês de referência}}{(\text{Total de incidentes registrados no mês de referência} \text{ mais } \text{Total de incidentes que permaneceram abertos no final do mês de referência})} \times 100$	
Nível Aceitável	Até 5% (cinco por cento)	
Nível Esperado	0% (zero por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 0% (zero por cento) e menor ou igual a 2% (dois por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 4% (quatro por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 4% (quatro por cento) e menor ou igual a 5% (cinco por cento)	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 5% (cinco por cento)	0,60% (sessenta centésimos por cento)

Índice de qualidade das informações	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medição da qualidade das informações preenchidas nos incidentes.
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de incidentes no mês de referência que tiveram solicitação de ajuste em alguma informação}}{\text{Total de incidentes registrados no mês de referência}} \times 100$



Nível Aceitável	Menor ou igual a 10% e maior que 2% (dois por cento)	
Nível Esperado	Menor ou igual a 2%	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 2% e menor ou igual a 5%	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 5% e menor ou igual a 8%	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 8% e menor ou igual a 10%	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 10%	0,60% (sessenta centésimos por cento)

Perda de prazo de emissão dos Relatórios Diários		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que os Relatórios Diários (de Incidentes e de Serviços Críticos) não estão sendo entregues fora do prazo máximo de entrega definido no subitem 14.7 do Anexo II .	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de relatórios diários entregues fora do prazo máximo de entrega no mês de referência.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) relatórios.	
Nível Esperado	0 (zero) relatório.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) relatórios	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 6 (seis) relatórios	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 6 (seis) e menor ou igual a 10 (dez) relatórios	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) relatórios	0,40% (quarenta centésimos por cento)

Perda de prazo de emissão dos Relatórios Mensais		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que os Relatórios Mensais (de Incidentes, de Gestão de Incidentes e Gerencial de Incidentes) não estão sendo entregues fora do prazo máximo de entrega definido no subitem 14.7 do Anexo II .	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso na entrega dos relatórios mensais do mês de referência.	



Nível Aceitável	Até 20 (vinte) dias.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 7 (sete) dias	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 14 (quatorze) dias	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 14 (quatorze) e menor ou igual a 20 (vinte) dias	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 20 (vinte) dias	0,40% (quarenta centésimos por cento)

Índice de satisfação do cliente.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a satisfação do cliente (usuário final) através da aplicação de pesquisa de satisfação para medir a qualidade do atendimento dos Incidentes.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Média simples do resultado final das notas obtidas}}{\text{Máximo de pontos alcançáveis}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento)	
Nível Esperado	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 80% (oitenta por cento) e maior ou igual a 78% (setenta e oito por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Menor que 78% (setenta e oito por cento) e maior ou igual a 76% (setenta e seis por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Menor que 76% (setenta e seis por cento) e maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento)	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 75% (setenta e cinco por cento)	0,60% (sessenta centésimos por cento)



Índice documentos publicados na base de conhecimento.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a qualidade dos documentos enviados pelo gerenciamento de incidentes para publicação na base de conhecimento.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de documentos enviados no mês de referência pelo gerenciamento de incidentes e publicados na base de conhecimento}}{\text{Total de documentos submetidos no mês de referência pelo gerenciamento de incidentes para a publicação na base de conhecimento}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Esperado	100% (cem por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 100% (cem por cento) e maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)	0,10% (dez centésimos por cento)
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento)	0,40% (quarenta centésimos por cento)

5. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

Incidentes associados a problemas		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da efetividade do gerenciamento de problemas em relação aos incidentes	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Quantidade de incidentes do mês corrente associados a problema}}{\text{Total de incidentes do mês corrente}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 20% (vinte por cento) e menor que 50% (cinquenta por cento)	
Nível Esperado	Maior ou igual a 50% (cinquenta por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 50% (cinquenta por cento) e maior ou igual a 40% (quarenta por cento)	0,13% (treze centésimos por cento)
	Menor que 40% (quarenta por cento) e maior ou igual a 30% (trinta por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 30% (trinta por cento) e maior ou igual a 20% (vinte por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)



	Menor que 20% (vinte por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
--	---------------------------------	--

Índice de problemas fechados		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir que o portfólio de problemas não cresça indiscriminadamente	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Quantidade de problemas fechados no mês de referência}}{\text{Quantidade de problemas registrados no mês de referência} \text{ mais } \text{Quantidade de problemas que permaneceram abertos no final do mês de referência}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 15% (quinze por cento) e menor que 75% (setenta e cinco por cento)	
Nível Esperado	Maior ou igual 75% (setenta e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 75% (setenta e cinco por cento) e maior ou igual a 55% (cinquenta e cinco por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 55% (cinquenta e cinco por cento) e maior ou igual a 35% (trinta e cinco por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 35% (trinta e cinco por cento) e maior ou igual a 15% (quinze por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 15% (quinze por cento)	1,0% (um por cento)

Problemas oriundos do Gerenciamento Proativo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da efetividade do Gerenciamento Proativo de Problemas	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Quantidade de problemas abertos proativamente}}{\text{Total de problemas abertos no mês corrente}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 45% (quarenta e cinco por cento) e menor que 75% (setenta e cinco por cento)	
Nível Esperado	Maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 75% (setenta e cinco por cento) e maior ou igual a 65% (sessenta e cinco por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 65% (sessenta e cinco por cento) e maior ou igual a 55% (cinquenta e cinco por cento)	1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)



	Menor que 55% (cinquenta e cinco por cento) e maior ou igual a 45% (quarenta e cinco por cento)	2,25% (dois inteiros e vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 45% (quarenta e cinco por cento)	3,0% (três por cento)

Problemas sem causa raiz definida		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir que o problema não permaneça por tempo indiscriminado no portfólio sem a causa raiz definida	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Quantidade de problemas sem causa raiz definida a mais de 2 (dois) meses}}{\text{Quantidade de problemas sem causa raiz definida}} \times 100$	
Nível Aceitável	Menor ou igual a 20% (vinte por cento) e maior que 5% (cinco por cento)	
Nível Esperado	Menor ou igual 5% (cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 5% (cinco por cento) e menor ou igual a 10% (dez por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 15% (quinze por cento)	1,0% (um por cento)
	Maior que 15% (quinze por cento) e menor ou igual a 20% (vinte por cento)	1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 20% (vinte por cento)	2,0% (dois por cento)

Índice documentos publicados na base de conhecimento.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a qualidade dos documentos enviados pelo gerenciamento de problemas para publicação na base de conhecimento.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de documentos enviados no mês de referência pelo gerenciamento de problemas e publicados na base de conhecimento}}{\text{Total de documentos submetidos no mês de referência pelo gerenciamento de problemas para a publicação na base de conhecimento}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Esperado	100% (cem por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 100% (cem por cento) e maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)	0,13% (treze centésimos por cento)



	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)

6. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA A BASE DE CONHECIMENTO

Índice de aprovação de documentos		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a utilização correta do limite de tempo (em até 48 (quarenta e oito) horas) para a aprovação de um documento da base de conhecimento	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Somatório dos documentos aprovados em até 48 horas}^9}{\text{Total de documentos recebidos para a publicação no mês}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)	
Nível Esperado	100% (cem por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 100% (cem por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	1,0% (um por cento)
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa) por cento	2,0% (dois por cento)

Índice de documentos publicados		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a inclusão documentos publicados na base de conhecimento.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de documentos publicados no mês}}{\text{Total de documentos submetidos para a publicação no mês}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)	

⁹ (Data/Hora de início da criação do documento na base de conhecimento) **menos** (Data/Hora da liberação para a publicação)



Nível Esperado	100% (cem por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 100% (cem por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)
	Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	1,13% (um inteiro e treze centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa) por cento	1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)

Índice de relatórios mensais entregues.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir o atraso na entrega de relatórios da gestão contratual no mês.	
Mecanismo de Cálculo	Somatório da quantidade de dias em atraso a partir do primeiro dia útil de cada mês.	
Nível Aceitável	Até 8 (oito) dias úteis	
Nível Esperado	Até 3 (três) dias úteis	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 3 (três) dias e menor ou igual a 4 (quatro) dias	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 4 (quatro) dias e menor ou igual a 6 (seis) dias	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 6 (seis) dias e menor ou igual a 8 (oito) dias	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 8 (oito) dias	1,0% (um por cento)

Índice de relatórios devolvidos.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir a quantidade de relatórios entregues que foram devolvidos por motivos de erros na elaboração ou falta de informações.
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de relatórios devolvidos no mês}}{\text{Total de relatórios solicitados no mês}} \times 100$
Nível Aceitável	Até 20% (vinte) por cento



Nível Esperado	0% (zero) por cento	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 0% (zero por cento) e menor ou igual a 5% (cinco por cento)	0,13% (treze centésimos por cento)
	Maior que 5% (cinco por cento) e menor ou igual a 10% (dez por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 20% (vinte por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)
	Maior que 20% (vinte por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)

7. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DO GERENCIAMENTO DE OPERAÇÕES DE TI

Indicadores de Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos

7.1.1. Tempo de início de submissão de Serviços em ambiente de Produção		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Estabelecer indicador de nível de serviço para serviços eventuais com tempo de início de submissão superior ao estabelecido no subitem 14.10 do Anexo II	
Mecanismo de Cálculo	(Data/Hora de início da submissão do Serviço Eventual) menos (Data/Hora da solicitação da submissão do Serviço Eventual ou Data/Hora agendada para a submissão do Serviço Eventual)	
Nível Aceitável	Até 60 (sessenta) minutos	
Nível Esperado	Até 15 (quinze) minutos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 15 (quinze) minutos e menor ou igual a 30 (trinta) minutos	0,08% (oito centésimos por cento)
	Maior que 30 (trinta) minutos e menor ou igual a 45 (quarenta e cinco) minutos	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 45 (quarenta e cinco) minutos e menor ou igual a 60 (sessenta) minutos	0,23% (vinte e três centésimos por cento)
	Maior que 60 (sessenta) minutos	0,30% (trinta centésimos por cento)

7.1.2. Tempo para emissão de relatório gerencial de execução dos serviços no turno de trabalho	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Estabelece indicador de nível de serviço para a emissão periódica de relatório gerencial de execução dos serviços no turno de trabalho



Mecanismo de Cálculo	Quantidade de horas de atraso na entrega do relatório gerencial de execução dos serviços no turno de trabalho a partir do tempo determinado no subitem 14.10 do Anexo II.	
Nível Aceitável	Até 12 (doze) horas	
Nível Esperado	Até 1 (uma) hora	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que uma hora e menor ou igual a 4 (quatro) horas	0,08% (oito centésimos por cento)
	Maior que 4 (quatro) horas e menor ou igual a 8 (oito) horas	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 8 (oito) horas e menor ou igual a 10 (dez) horas	0,23% (vinte e três centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) horas	0,30% (trinta centésimos por cento)

7.1.3. Tempo para emissão de relatório de desempenho do processamento batch		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Estabelece indicador de nível de serviço para a emissão periódica de relatório de desempenho do processamento <i>batch</i>	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de horas de atraso na entrega do relatório gerencial de desempenho do processamento <i>batch</i> a partir do tempo determinado no subitem 14.10 do Anexo II.	
Nível Aceitável	Até 12 (doze) horas	
Nível Esperado	Até 4 (quatro) horas	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 4 (quatro) horas e menor ou igual a 8 (oito) horas	0,08% (oito centésimos por cento)
	Maior que 8 (oito) horas e menor ou igual a 10 (dez) horas	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) horas e menor ou igual a 12 (doze) horas	0,23% (vinte e três centésimos por cento)
	Maior que 12 (doze) horas	0,30% (trinta centésimos por cento)

Indicadores de Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos.

7.1.4. Quantidade de incidentes detectados e não registrados pela monitoração		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Determinar a quantidade de incidentes detectados nas ferramentas de monitoração em uso pelo Banco que não foram registrados pela equipe de monitoração/gerenciamento de eventos	



Mecanismo de Cálculo	Quantidade de incidentes percebidos pela área de TI do Banco e/ou por usuários que foram detectados pelas ferramentas de monitoração, mas não foram registrados pela equipe de operação/gerenciamento de eventos	
Nível Aceitável	Até 8 (oito) incidentes	
Nível Esperado	Até 2 (dois) incidentes	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 2 (dois) e menor ou igual a 4 (quatro)	0,18% (dezoito centésimos por cento)
	Maior que 4 (quatro) e menor ou igual a 6 (seis)	0,35% (trinta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 6 (seis) e menor ou igual a 8 (oito)	0,53% (cinquenta e três centésimos por cento)
	Maior que 8 (oito)	0,70% (setenta centésimos por cento)

7.1.5. Quantidade de incidentes não detectados pela monitoração		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Determinar a quantidade de incidentes mensais que não foram detectados pelas ferramentas de monitoração adquiridas e implantadas no Banco quando estas forem capazes de gerar os respectivos alertas e os mesmos já tenham sido definidos pelo Banco	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de incidentes no mês de referência percebidos pela área de TI do Banco e/ou por usuários e que não foram detectados pelas ferramentas de monitoração adquiridas e implantadas no Banco quando estas forem capazes de gerar os respectivos alertas	
Nível Aceitável	Até 8 (oito) incidentes	
Nível Esperado	Até 2 (dois) incidentes	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 2 (dois) e menor ou igual a 4 (quatro)	0,18% (dezoito centésimos por cento)
	Maior que 4 (quatro) e menor ou igual a 6 (seis)	0,35% (trinta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 6 (seis) e menor ou igual a 8 (oito)	0,53% (cinquenta e três centésimos por cento)
	Maior que 8 (oito)	0,70% (setenta centésimos por cento)

7.1.6. Tempo para emissão de relatório dos arquivos <u>não recebidos</u>		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Estabelece indicador de nível de serviço para a emissão periódica de relatório dos arquivos <u>não recebidos</u> pelo Banco	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de horas de atraso na entrega do relatório horário dos arquivos não recebidos a partir do tempo determinado no subitem 14.10 do Anexo II.	
Nível Aceitável	Até 12 (doze) horas	
Nível Esperado	Até 1 (uma) hora	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que uma hora e menor ou igual a 4 (quatro) horas	0,08% (oito centésimos por cento)
	Maior que 4 (quatro) horas e menor ou igual a 8 (oito) horas	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 8 (oito) horas e menor ou igual a 10 (dez) horas	0,23% (vinte e três centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) horas	0,30% (trinta centésimos por cento)

7.1.7. Tempo para emissão de relatório dos arquivos <u>não transmitidos</u>		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Estabelece indicador de nível de serviço para a emissão periódica de relatório dos arquivos <u>não transmitidos.</u>	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de horas de atraso na entrega do relatório dos arquivos não transmitidos a partir do tempo determinado no subitem 14.10 do Anexo II.	
Nível Aceitável	Até 12 (doze) horas	
Nível Esperado	Até 1 (uma) hora	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que uma hora e menor ou igual a 4 (quatro) horas	0,08% (oito centésimos por cento)
	Maior que 4 (quatro) horas e menor ou igual a 8 (oito) horas	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 8 (oito) horas e menor ou igual a 10 (dez) horas	0,23% (vinte e três centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) horas	0,30% (trinta centésimos por cento)



7.1.8. Tempo para emissão de relatório de exceções nos objetos da monitoração		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Estabelece indicador de nível de serviço para a emissão periódica de relatório de exceções nos objetos da monitoração	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de horas de atraso na entrega do relatório de exceções nos objetos da monitoração a partir do tempo determinado no subitem 14.10 do Anexo II .	
Nível Aceitável	Até 12 (doze) horas	
Nível Esperado	Até 1 (uma) hora	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que uma hora e menor ou igual a 4 (quatro) horas	0,08% (oito centésimos por cento)
	Maior que 4 (quatro) horas e menor ou igual a 8 (oito) horas	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 8 (oito) horas e menor ou igual a 10 (dez) horas	0,23% (vinte e três centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) horas	0,30% (trinta centésimos por cento)

Indicadores de Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de *Backup/Restore*

7.1.9. Tempo para início da execução dos Backups		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Estabelecer indicador de nível de serviço para execução dos <i>Backups</i> com tempo de início superior ao estabelecido no subitem 14.10 do Anexo II	
Mecanismo de Cálculo	(Data/Hora de início da execução do <i>Backup</i>) menos (Data/Hora agendada para execução do <i>Backup</i>)	
Nível Aceitável	Até 120 (cento e vinte) minutos	
Nível Esperado	Até 30 (trinta) minutos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 30 (trinta) minutos e menor ou igual a 60 (sessenta) minutos	0,08% (oito centésimos por cento)
	Maior que 60 (sessenta) minutos e menor ou igual a 90 (noventa) minutos	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 90 (noventa) minutos e menor ou igual a 120 (cento e vinte) minutos	0,23% (vinte e três centésimos por cento)
	Maior que 120 (cento e vinte) minutos	0,30% (trinta centésimos por cento)

7.1.10. Tempo para início da execução dos Restores		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Estabelecer indicador de nível de serviço para execução dos <i>Restore</i> com tempo de início superior ao estabelecido no subitem 14.10 do Anexo II	
Mecanismo de Cálculo	(Data/Hora de início da execução do <i>Restore</i>) menos (Data/Hora agendada para execução do <i>Restore</i>)	
Nível Aceitável	Até 120 (cento e vinte) minutos	
Nível Esperado	Até 30 (trinta) minutos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 30 (trinta) minutos e menor ou igual a 60 (sessenta) minutos	0,08% (oito centésimos por cento)
	Maior que 60 (sessenta) minutos e menor ou igual a 90 (noventa) minutos	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 90 (noventa) minutos e menor ou igual a 120 (cento e vinte) minutos	0,23% (vinte e três centésimos por cento)
	Maior que 120 (cento e vinte) minutos	0,30% (trinta centésimos por cento)

7.1.11. Tempo para emissão de relatório dos Backups e Restores executados		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Estabelece indicador de nível de serviço para a emissão periódica de relatório dos <i>Backups</i> e <i>Restores</i> executados	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de horas de atraso na entrega do relatório gerencial dos <i>Backups</i> e <i>Restores</i> executados a partir do tempo determinado no subitem 14.10 do Anexo II .	
Nível Aceitável	Até 12 (doze) horas	
Nível Esperado	Até 1 (uma) hora	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que uma hora e menor ou igual a 4 (quatro) horas	0,08% (oito centésimos por cento)
	Maior que 4 (quatro) horas e menor ou igual a 8 (oito) horas	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 8 (oito) horas e menor ou igual a 12 (doze) horas	0,23% (vinte e três centésimos por cento)
	Maior que 12 (doze) horas	0,30% (trinta centésimos por cento)



Indicadores de Gerenciamento de Instalações de TI

7.1.12. Entrega de relatório de visita técnica às unidades.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a entrega tempestiva do relatório de visita técnica às unidades de negócio do CONTRATANTE.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso na entrega do cronograma de visitas técnicas às unidades, de acordo com o prazo estipulado no subitem 14.10 do Anexo II .	
Nível Aceitável	Até 15 (quinze) dias corridos.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Até 5 (cinco) dias corridos	0,08% (oito centésimos por cento)
	Maior que 5 (cinco) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 15 (quinze) dias corridos	0,23% (vinte e três centésimos por cento)
	Maior que 15 (quinze) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)

Indicadores de monitoração e gerenciamento de redes

7.1.13. Batimento do SLA previsto nos contratos do CONTRATANTE com as suas operadoras.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a apuração de multas por falhas de desempenho e indisponibilidade das redes.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso na entrega dos resultados do batimento, para cada uma das redes.	
Nível Aceitável	Até 15 (quinze) dias corridos.	
Nível Esperado	0 (zero) dia	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Até 5 (cinco) dias corridos	0,08% (oito centésimos por cento)
	Maior que 5 (cinco) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 15 (quinze) dias corridos	0,23% (vinte e três centésimos por cento)
	Maior que 15 (quinze) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)



7.1.14. Entrega do relatório de avaliação das políticas vigentes de QoS aplicadas pelas operadoras, com sugestões de melhorias e alertas em caso de anomalias.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a atualização do QoS das aplicações que trafegam nas redes.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso na entrega dos relatórios, de cada uma das redes.	
Nível Aceitável	Até 15 (quinze) dias corridos.	
Nível Esperado	0 (zero) dia	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Até 5 (cinco) dias corridos	0,08% (oito centésimos por cento)
	Maior que 5 (cinco) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 15 (quinze) dias corridos	0,23% (vinte e três centésimos por cento)
	Maior que 15 (quinze) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)

Indicadores gerais (comum a todas às macroatividades do processo)

7.1.15. Tempo de registro de incidentes		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Estabelecer indicador de nível de serviço para registro de incidentes com tempo superior ao estabelecido no subitem 14.10 do Anexo II	
Mecanismo de Cálculo	(Data/Hora do registro do incidente) menos (Data/Hora da ocorrência do incidente)	
Nível Aceitável	Até 30 (trinta) minutos	
Nível Esperado	Até 10 (dez) minutos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 10 (dez) minutos e menor ou igual a 15 (quinze) minutos	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 15 (quinze) minutos e menor ou igual a 20 (vinte) minutos	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 20 (vinte) minutos e menor ou igual a 25 (vinte e cinco) minutos	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 25 (vinte e cinco) minutos	1,0% (um por cento)



8. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DOS PROCESSOS DE CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE

Índice de qualidade das entregas		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da qualidade das entregas previstas para o mês em questão referentes aos processos de Capacidade e Disponibilidade.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de entregas no período que não tiveram solicitação de ajuste}}{\text{Total de entregas no período}} \times 100$	
Nível Aceitável	Menor ou igual a 30% (trinta por cento) e maior que 10% (dez por cento)	
Nível Esperado	Menor ou igual a 10% (dez por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 17% (dezesete por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 17% (dezesete por cento) e menor ou igual a 23% (vinte e três por cento)	1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 23% (vinte e três por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento)	2,25% (dois inteiros e vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 30% (trinta por cento)	3,0% (três por cento)

Índice de entregas no prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Número de entregas realizadas e que atenderam ao prazo acordado}}{\text{Número de entregas realizadas}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Esperado	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	1,0% (um por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	2,0% (dois por cento)



Índice de atraso de cada entrega		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a eficácia do CONTRATADO em atender cada solicitação do CONTRATANTE dentro do prazo estabelecido.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Número de dias de atraso da entrega realizada}}{\text{Quantidade de dias (prazo) previstos para conclusão da entrega}} \times 100$	
Nível Aceitável	Menor ou igual a 30% (trinta por cento) e maior que 10% (dez por cento)	
Nível Esperado	Menor ou igual a 10% (dez por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 17% (dezesete por cento)	0,03% (três centésimos por cento)
	Maior que 17% (dezesete por cento) e menor ou igual a 23% (vinte e três por cento)	0,05% (cinco centésimos por cento)
	Maior que 23% (vinte e três por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento)	0,08% (oito centésimos por cento)
	Maior que 30% (trinta por cento)	0,10% (dez centésimos por cento)

9. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS, LIBERAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

Índice de Mudanças sem incidentes		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a qualidade de execução das mudanças	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Quantidade de mudanças fechadas no mês atual e com incidentes associados}}{\text{Quantidade de mudanças fechadas no mês atual}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Esperado	Igual a 100% (cem por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 100% (cem por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)
	Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	1,13% (um inteiro e treze centésimos por cento)



	Menor que 95% (noventa e cinco por cento)	1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)
--	---	---

Qualidade das atividades de mudança		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da qualidade das atividades que necessitam de aprovação do CONTRATANTE	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de mudanças no período que não tiveram solicitação de ajuste}}{\text{Total de mudanças no período}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Esperado	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,13% (treze centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)

Índice de mudanças sem atendimento		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir que a mudança não permaneça aberta por tempo indiscriminado sem o devido atendimento	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Quantidade de mudanças abertas há mais de 2 (dois) meses}}{\text{Quantidade de mudanças abertas}} \times 100$	
Nível Aceitável	Menor ou igual a 30% (trinta por cento) e maior que 10% (dez por cento)	
Nível Esperado	Menor ou igual 10% (dez por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 15% (quinze por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 15% (quinze por cento) e menor ou igual a 20% (vinte por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)



	Maior que 20% (vinte por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 30% (trinta por cento)	1,0% (um por cento)

Índice de entregas no prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Número de entregas realizadas nos últimos 3 (três) meses e que atenderam ao prazo acordado}}{\text{Número de entregas realizadas nos últimos 3 (três) meses}}$	X 100
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Esperado	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	1,0% (um por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	2,0% (dois por cento)

Índice de atraso de cada entrega		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Número de unidades}^{10} \text{ de atraso da entrega realizada}}{\text{Número de unidades}^{10} \text{ (prazo) previsto para conclusão da entrega}}$	X 100
Nível Aceitável	Menor ou igual a 30% (trinta por cento) e maior que 10% (dez por cento)	
Nível Esperado	Menor ou igual a 10% (dez por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal

¹⁰ As unidades variam de acordo com o prazo máximo de cada entrega definidos no item 14.14 do Anexo II e podem ser dias, horas ou minutos.



	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 17% (dezesete por cento)	0,01% (um centésimo por cento)
	Maior que 17% (dezesete por cento) e menor ou igual a 23% (vinte e três por cento)	0,03% (três centésimos por cento)
	Maior que 23% (vinte e três por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento)	0,04% (quatro centésimos por cento)
	Maior que 30% (trinta por cento)	0,05 (cinco centésimos por cento)

10. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE REQUISIÇÕES

Índice de requisições fechadas											
ITEM	DESCRIÇÃO										
Finalidade	Medir e garantir a resolução de requisições registradas no mesmo mês.										
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de requisições fechadas no mês de referência}}{\text{(Total de requisições registradas no mês de referência mais Total de requisições que permaneceram abertas no final do mês de referência)}} \times 100$										
Nível Aceitável	Maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) e menor que 98% (noventa e oito por cento)										
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)										
Faixas de ajuste no pagamento	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nível Alcançado</th> <th>Desconto no pagamento mensal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)</td> <td>0,18% (dezoito centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)</td> <td>0,35% (trinta e cinco centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)</td> <td>0,53% (cinquenta e três centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 94% (noventa e quatro por cento)</td> <td>0,70% (setenta centésimos por cento)</td> </tr> </tbody> </table>	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	0,18% (dezoito centésimos por cento)	Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	0,35% (trinta e cinco centésimos por cento)	Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	0,53% (cinquenta e três centésimos por cento)	Menor que 94% (noventa e quatro por cento)	0,70% (setenta centésimos por cento)
	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal									
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	0,18% (dezoito centésimos por cento)									
	Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	0,35% (trinta e cinco centésimos por cento)									
Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	0,53% (cinquenta e três centésimos por cento)										
Menor que 94% (noventa e quatro por cento)	0,70% (setenta centésimos por cento)										

Índice de requisições de prioridade Alta resolvidas no prazo	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir e garantir que as requisições de prioridade Alta estão sendo resolvidas dentro do prazo máximo de entrega definido no subitem 14.15 do Anexo II . O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto da Resolução da requisição) menos (Data, Hora e Minuto da abertura da requisição).



Índice de requisições de prioridade Alta resolvidas no prazo		
Mecanismo de Cálculo	$\frac{(\text{Total de requisições de prioridade Alta registradas no mês de referência} - \text{Total de requisições de prioridade Alta com tempo de resolução superior ao prazo máximo})}{\text{Total de requisições de prioridade Alta registradas no mês de referência}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) e menor que 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Tempo de Atendimento	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)
	Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	1,13% (um inteiro e treze centésimos por cento)
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento)	1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)

Índice de requisições de prioridade Média e Baixa resolvidas no prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as requisições de prioridade Média e Baixa estão sendo resolvidas dentro do prazo máximo de entrega definido no item 14.15 do Anexo II . O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto da Resolução da requisição) menos (Data, Hora e Minuto da abertura da requisição).	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{(\text{Total de requisições de prioridade Média e Baixa registradas no mês de referência} - \text{Total de requisições de prioridade Média e Baixa com tempo de resolução superior ao prazo máximo})}{\text{Total de requisições de prioridade Média e Baixa registradas no mês de referência}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 90% (noventa por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Esperado	Maior ou igual 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Tempo de Atendimento	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 93% (noventa e três por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)



	Menor que 93% (noventa e três por cento) e maior ou igual a 91% (noventa e um por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 91% (noventa e um por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	1,13% (um inteiro e treze centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento)	1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)

Índice de Requisições reabertas.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a qualidade no atendimento das Requisições medindo a quantidade de requisições reabertas por motivos de Erros ou Execução Incompleta.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de requisições reabertas no mês de referência}}{\text{(Total de requisições registradas no mês de referência mais Total de requisições que permaneceram abertas no final do mês de referência)}} \times 100$	
Nível Aceitável	Até 7% (sete por cento)	
Nível Esperado	Até 2% (dois por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 4% (quatro por cento)	0,18% (dezoito centésimos por cento)
	Maior que 4% (quatro por cento) e menor ou igual a 6% (seis por cento)	0,35% (trinta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 6% (seis por cento) e menor ou igual a 7% (sete por cento)	0,53% (cinquenta e três centésimos por cento)
	Maior que 7% (sete por cento)	0,70% (setenta centésimos por cento)

Índice de satisfação do cliente.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a satisfação do cliente (usuário final) através da aplicação de pesquisa de satisfação para medir a qualidade do atendimento das requisições.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Média simples do resultado final das notas obtidas}}{\text{Máximo de pontos alcançáveis}} \times 100$	
Nível Aceitável	Até 75% (setenta e cinco por cento)	
Nível Esperado	Até 80% (oitenta por cento)	



	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
Faixas de ajuste no pagamento	Menor que 80% (oitenta por cento) e maior ou igual a 78% (setenta e oito por cento)	0,18% (dezoito centésimos por cento)
	Menor que 78% (setenta e oito por cento) e maior ou igual a 76% (setenta e seis por cento)	0,35% (trinta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 76% (setenta e seis por cento) e maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento)	0,53% (cinquenta e três centésimos por cento)
	Menor que 75% (setenta e cinco por cento)	0,70% (setenta centésimos por cento)

Perda de prazo de emissão dos Relatórios Diários		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que os Relatórios Diários não estão sendo entregues fora do prazo máximo de entrega definido no subitem 14.15 do Anexo II .	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de relatórios diários entregues fora do prazo máximo de entrega no mês de referência.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) relatórios.	
Nível Esperado	0 (zero) relatório.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) relatórios	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 6 (seis) relatórios	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 6 (seis) e menor ou igual a 10 (dez) relatórios	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) relatórios	0,40% (quarenta centésimos por cento)

Perda de prazo de emissão dos Relatórios Mensais		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que os Relatórios Mensais não estão sendo entregues fora do prazo máximo de entrega definido no subitem 14.15 do Anexo II .	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso na entrega dos relatórios mensais do mês de referência.	
Nível Aceitável	Até 20 (vinte) dias.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	



Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 7 (sete) dias	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 14 (quatorze) dias	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 14 (quatorze) e menor ou igual a 20 (vinte) dias	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 20 (vinte) dias	0,40% (quarenta centésimos por cento)

11. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE SUPORTE AOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Índice de qualidade das entregas		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da qualidade das entregas previstas no subitem 14.16 Anexo II.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de entregas no período e que não tiveram solicitação de ajuste}}{\text{Total de entregas no período}} \times 100$	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 90% (noventa por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Esperado	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 93% (noventa e três por cento)	0,63% (sessenta e três centésimos por cento)
	Menor que 93% (noventa e três por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento)	1,25% (um inteiro e vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	1,88% (um inteiro e oitenta e oito centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento)	2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento)



Índice de entregas no prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Número de entregas realizadas no mês de referência e que atenderam ao prazo acordado}}{\text{Número de entregas realizadas no mês de referência}}$	X 100
Nível Aceitável	Maior ou igual a 90% (noventa por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Esperado	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 93% (noventa e três por cento)	0,63% (sessenta e três centésimos por cento)
	Menor que 93% (noventa e três por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento)	1,25% (um inteiro e vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	1,88% (um inteiro e oitenta e oito centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento)	2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento)

Índice de atraso cada entrega		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Número de dias de atraso da entrega realizada}}{\text{Número de dias (prazo) previsto para conclusão da entrega}}$	X 100
Nível Aceitável	Menor ou igual a 30% (trinta por cento) e maior que 10% (dez por cento)	
Nível Esperado	Menor ou igual a 10% (dez por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 17% (dezesete por cento)	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 17% (dezesete por cento) e menor ou igual a 23% (vinte e três por cento)	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 23% (vinte e três por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 30% (trinta por cento)	0,40% (quarenta centésimos por cento)



12. INDICADORES GERAIS

Atraso na emissão do Relatório Mensal de Nível de Serviço		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o Relatório Mensal de Nível de Serviço não está sendo entregues fora do prazo máximo de entrega definido no subitem 14.17 do Anexo II.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso na entrega do relatório mensal de nível de serviço do mês de referência.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias	1,0% (um por cento)



ANEXO IV

PERFIS E QUALIFICAÇÕES DOS PROFISSIONAIS DO CONTRATADO

1. Os profissionais a serem alocados pelo CONTRATADO deverão ter experiência e conhecimentos técnicos para execução dos serviços contratados, atuar de forma presencial nas instalações do CONTRATANTE e serem contratados sob regime de CLT.
2. A qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovada por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia autenticada ou cópia acompanhada dos originais, da seguinte documentação:
 - 2.1. CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício, se experiência sob regime da CLT;

OU

contrato de prestação de serviços em TI, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício, se experiência de pessoa jurídica;

OU

contrato de prestação de serviços em TI e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício, se experiência como autônomo;
 - 2.2. diplomas e certificados.
3. Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa de TI. Serão aceitas certificações ou certificados que porventura venham a substituir aqueles que não mais sejam fornecidos pelos seus respectivos fabricantes ou fornecedores.
4. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional através de declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas, fica autorizada a recepção do currículo, desde que excepcionalmente e motivadamente se declare a impossibilidade de apresentação de declaração do empregador detalhando as atividades desenvolvidas.
5. A qualificação dos profissionais que prestarão os serviços poderá ser verificada, a qualquer tempo, pelo CONTRATANTE. Caso os requisitos de qualificação profissional não sejam atendidos ou sejam considerados insuficientes, o CONTRATADO deverá prover a qualificação necessária ou alocar outro profissional com a qualificação requerida.
6. O dimensionamento da EQUIPE TÉCNICA e PREPOSTOS necessários para a execução dos serviços será de exclusiva responsabilidade do CONTRATADO, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no edital.
7. Os membros das equipes deverão atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, não sendo admitido o compartilhamento de tempo com outras atividades alheias ao objeto do Contrato.



8. Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato ao CONTRATANTE. Além disso, quando da substituição dos profissionais, o CONTRATADO deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar ao CONTRATANTE documentação que comprove o atendimento a tais requisitos.
9. É obrigatório que o CONTRATADO demonstre e garanta que a EQUIPE TÉCNICA e PREPOSTOS alocados para a execução dos serviços estejam distribuídos em turnos de trabalho de forma a atender o período de vinte e quatro horas por dia, sete dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados (24x7), respeitando-se a individualização dos processos/serviços e o previsto na legislação trabalhista e demais preceitos legais, durante toda a execução e até o final do Contrato.

10. Perfis e Qualificações dos Profissionais

- 10.1. Qualificações exigidas e Responsabilidades dos profissionais alocados em diversas especialidades referenciadas nos próximos tópicos:

10.1.1. Qualificações exigidas:

- 10.1.1.1. formação de nível superior com experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada e em suporte técnico compreendendo as ferramentas e componentes da plataforma computacional do CONTRATANTE, conforme descritas no **Anexo IX - Plataforma Computacional e Serviços** OU Formação de nível médio com experiência mínima de 5 (cinco) anos na especialidade solicitada e em suporte técnico compreendendo as ferramentas e componentes da plataforma computacional do CONTRATANTE, conforme descritas no **Anexo IX – Plataforma Computacional e Serviços**.

10.1.2. Responsabilidades:

- 10.1.2.1. Macroatividade de Investigação, Diagnóstico e Resolução de Incidentes especificada no **subitem 13.3 do Anexo II - Especificações dos Serviços;**
- 10.1.2.2. Macroatividades de Gerenciamento Proativo e de Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas especificadas no **subitem 13.4 do Anexo II – Especificações dos Serviços;**
- 10.1.2.3. Macroatividades especificadas no **subitem 13.5 do Anexo II - Especificações dos Serviços;**
- 10.1.2.4. Macroatividade de Análise de Capacidade e Desempenho especificada no **subitem 13.7 do Anexo II - Especificações dos Serviços;**
- 10.1.2.5. Macroatividades de Planejamento (Construção e Teste), Implantação e Encerramento da Mudança especificadas no **subitem 13.10 do Anexo II - Especificações dos Serviços;**
- 10.1.2.6. Macroatividade de Atendimento de Requisições especificada no **subitem 13.11 do Anexo II - Especificações dos Serviços;**



10.1.2.7. Macroatividades de Prospecção e concepção de projetos, Especificação de requisitos e Implantação de projetos de melhoria especificadas no **subitem 13.12 do Anexo II - Especificações dos Serviços;**

10.1.2.8. Atividades comuns a todos os processos especificadas no **subitem 13.13 do Anexo II - Especificações dos Serviços.**

10.2. Supervisor de Execução do Contrato

10.2.1. Qualificações Exigidas:

10.2.1.1. formação de nível superior;

10.2.1.2. experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em atividades de gestão de contratos.

10.2.2. Responsabilidades:

10.2.2.1. ser o principal ponto de interlocução com o CONTRATANTE, na gerência administrativa do Contrato;

10.2.2.2. prestar, periodicamente ou sob demanda do CONTRATANTE, informações acerca da execução dos serviços contratados;

10.2.2.3. realizar o acompanhamento administrativo dos profissionais do CONTRATADO;

10.2.2.4. prestar informações sobre competências técnicas dos profissionais do CONTRATADO que estarão prestando os serviços contratados;

10.2.2.5. estabelecer medidas para alocação de profissionais do CONTRATADO com perfis adequados à realização dos serviços contratados;

10.2.2.6. garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços estabelecidos.

10.3. PREPOSTOS

10.3.1. Qualificações Exigidas:

10.3.1.1. formação de nível superior;

10.3.1.2. possuir Certificação ITIL Foundation;

10.3.1.3. experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividades de TI (Tecnologia da Informação);

10.3.1.4. experiência mínima de 1 (um) ano em atividades relacionadas à coordenação de equipes de TI.

10.3.2. Responsabilidades:

10.3.2.1. ser o ponto de interlocução entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO no que se refere à execução das atividades;



- 10.3.2.2. planejar a execução dos processos e atividades;
- 10.3.2.3. controlar a execução dos processos e atividades;
- 10.3.2.4. avaliar a qualidade das entregas na execução dos processos e atividades;
- 10.3.2.5. gerenciar a equipe técnica contratada, compreendendo a transmissão de instruções, orientações e normas para a execução dos processos e atividades;
- 10.3.2.6. manter o controle, com as devidas justificativas, dos privilégios de acesso da equipe técnica aos recursos de TI da CONTRATANTE;
- 10.3.2.7. apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;
- 10.3.2.8. entregar os artefatos nos prazos determinados;
- 10.3.2.9. apresentar respostas a solicitações do CONTRATANTE;
- 10.3.2.10. acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua coordenação;
- 10.3.2.11. participar de reuniões com equipes do CONTRATANTE, quando solicitado.

10.3.3. Outras informações

- 10.3.3.1. O PREPOSTO **não** poderá ser um profissional do quadro técnico, devendo exercer apenas as funções descritas no item 10.3.2.
- 10.3.3.2. O CONTRATADO deverá manter um preposto titular por conjunto de processos/serviços, conforme definido abaixo:
 - 1 (um) preposto para os processos de Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Requisições;
 - 1 (um) preposto para os processos de Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento da Base de Conhecimento e Gerenciamento de Projetos;
 - 1 (um) preposto para o serviço de Gerenciamento de Operações de TI;
 - 1 (um) preposto para os processos de Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração;
 - 1 (um) preposto para os processos de Gerenciamento da Capacidade e Gerenciamento de Disponibilidade;
- 10.3.3.3. De segunda à sexta no intervalo de 17h01 às 07h59, aos sábados, domingos e feriados, será admitida a manutenção mínima de 2 (dois) prepostos para atendimento a todos os processos/serviços.



- 10.4. Especialidade de Suporte a ambientes computacionais locais
- 10.4.1. Qualificações Exigidas: formação de nível superior com experiência mínima de 1 (um) ano na especialidade supra OU Formação de nível médio com experiência mínima de 3 (três) anos na especialidade supra.
- 10.4.2. Responsabilidades: macroatividade de Gerenciamento de instalações de TI especificada no **subitem 13.6 do Anexo II - Especificações dos Serviços**.
- 10.5. Especialidade em Gerenciamento de Incidentes
- 10.5.1. Qualificações Exigidas:
- 10.5.1.1. formação de nível superior completa ou em andamento;
- 10.5.1.2. possuir Certificação ITIL;
- 10.5.1.3. experiência mínima de 12 (doze) meses na especialidade supra.
- 10.5.2. Responsabilidades: Macroatividades de Classificação de Incidentes, Encerramento de Incidentes, Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Incidentes especificadas no **subitem 13.3 do Anexo II – Especificações dos Serviços**.
- 10.6. Especialidade em Gerenciamento de Problemas
- 10.6.1. Qualificações Exigidas:
- 10.6.1.1. formação de nível superior completa ou em andamento;
- 10.6.1.2. possuir Certificação ITIL;
- 10.6.1.3. experiência mínima de 12 (doze) meses na especialidade supra.
- 10.6.2. Responsabilidades: Macroatividades de Classificação de Problemas, Encerramento de Problemas, Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Problemas especificadas no **subitem 13.4 do Anexo II - Especificações dos Serviços**.
- 10.7. Especialidade em Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade
- 10.7.1. Qualificações Exigidas:
- 10.7.1.1. formação de nível superior;
- 10.7.1.2. certificação ITIL *Intermediate Planning, Protection and Optimization (PPO)* ou ITIL *Intermediate Service Design (SD)*;
- 10.7.1.3. experiência mínima de 1 (um) ano em uma das especialidades supra.
- 10.7.2. Responsabilidades:
- 10.7.2.1. macroatividades especificadas no **subitem 13.7 do Anexo II – Especificações dos Serviços**;



- 10.7.2.2. macroatividades especificadas no **subitem 13.8 do Anexo II – Especificações dos Serviços**;
 - 10.7.2.3. macroatividades especificadas no **subitem 13.9 do Anexo II – Especificações dos Serviços**.
- 10.8. Especialidade em Gerenciamento de Eventos em ambiente distribuído
- 10.8.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.8.1.1. formação de nível médio;
 - 10.8.1.2. certificação ITIL;
 - 10.8.1.3. possuir certificação Microsoft Certified System Administrator (MCSA) em Windows 2003 ou Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) em Windows Server ou Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) em Windows Server 2008 ou superior;
 - 10.8.1.4. experiência mínima de 3 (três) anos na especialidade supra.
 - 10.8.2. Responsabilidades:
 - 10.8.2.1. macroatividades especificadas no **subitem 13.7 do Anexo II – Especificações dos Serviços**;
 - 10.8.2.2. macroatividades especificadas no **subitem 13.8 do Anexo II – Especificações dos Serviços**;
 - 10.8.2.3. macroatividades especificadas no **subitem 13.9 do Anexo II – Especificações dos Serviços**.
- 10.9. Especialidade em Gerenciamento de Eventos em ambiente Mainframe
- 10.9.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.9.1.1. formação de nível médio;
 - 10.9.1.2. certificação ITIL;
 - 10.9.1.3. experiência mínima de 5 (cinco) anos em Ambiente Mainframe.
 - 10.9.2. Responsabilidades:
 - 10.9.2.1. macroatividades especificadas no **subitem 13.7 do Anexo II – Especificações dos Serviços**;
 - 10.9.2.2. macroatividades especificadas no **subitem 13.8 do Anexo II – Especificações dos Serviços**;
 - 10.9.2.3. macroatividades especificadas no **subitem 13.9 do Anexo II – Especificações dos Serviços**.
- 10.10. Especialista em Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração
- 10.10.1. Qualificações Exigidas:



- 10.10.1.1 formação de nível superior completa ou em andamento;
- 10.10.1.2. possuir Certificação ITIL;
- 10.10.1.3. experiência mínima de 12 (doze) meses na especialidade supra.
- 10.10.2. Responsabilidades: Macroatividades Registro da Requisição de Mudança (RDM), Aprovação e Encerramento da Mudança, Coordenação dos processos de Gerenciamento de Mudança, Liberação e Configuração, Controle e registro da situação dos Itens de Configuração e Verificação da conformidade das informações especificadas no **subitem 13.10 do Anexo II - Especificações dos Serviços.**
- 10.11. Especialista em Atendimento de Requisições
 - 10.11.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.11.1.1. formação de nível superior completa ou em andamento;
 - 10.11.1.2. possuir Certificação ITIL;
 - 10.11.1.3. experiência mínima de 12 (doze) meses na especialidade supra.
 - 10.11.2. Responsabilidades: Macroatividades Classificação de Requisições, Encerramento de Requisições, Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Requisições especificadas no **subitem 13.11 do Anexo II - Especificações dos Serviços.**
- 10.12. Especialidade em Suporte ao Gerenciamento de Projetos
 - 10.12.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.12.1.1. possuir certificação em gerenciamento de projetos (*Project Management Professional – PMP* ou similar de maior abrangência) ou Pós-Graduação em Gerenciamento de Projetos;
 - 10.12.1.2. experiência mínima de 2 (dois) anos na condução de projetos de implantação de recursos de infraestrutura de TI.
 - 10.12.2. Responsabilidades: Macroatividade de Suporte técnico às atividades de gerenciamento de projetos especificada no **subitem 13.12 do Anexo II – Especificações dos Serviços.**
- 10.13. Especialidade de Gerenciamento de Redes:
 - 10.13.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.13.1.1. nível superior completo ou cursando, acrescido de certificação profissional na área de Redes de Computadores fornecida pelo fabricante dos equipamentos da Rede do CONTRATANTE, utilizados na interconexão das redes das operadoras (Cisco);
 - 10.13.1.2. curso técnico de nível médio concluído na área de Telecomunicações e/ou Redes de Computadores, acrescido de certificação profissional na área de Redes de Computadores fornecida pelo fabricante dos



equipamentos da Rede do CONTRATANTE, utilizados na interconexão das redes das operadoras (Cisco);

10.13.1.3. possuir treinamento específico para operar a solução ofertada para o sistema de gerenciamento do CONTRATANTE.

10.13.2. **Responsabilidades:** Macroatividades de Monitoração e Gerenciamento de Redes WAN e com Parceiros do CONTRATANTE, providos pelas operadoras de telecomunicações, especificadas no **subitem 13.6 do Anexo II – Especificações dos Serviços**.

10.14. Especialidade de Monitoração de Redes:

10.14.1. **Qualificações Exigidas:**

10.14.1.1. nível superior completo ou cursando, acrescido de certificação profissional na área de Redes de Computadores fornecida pelo fabricante dos equipamentos da Rede do Banco utilizados na interconexão das redes das operadoras (Cisco);

10.14.1.2. curso técnico de nível médio na área de Telecomunicações e/ou Redes de Computadores, concluído em Escolas Técnicas Federais ou Institutos Federais;

10.14.1.3. possuir treinamento específico para operar a solução ofertada para o sistema de gerenciamento do CONTRATANTE.

10.14.2. **Responsabilidades:** Macroatividades de Monitoração e Gerenciamento de Redes WAN e com Parceiros do CONTRATANTE, providos pelas operadoras de telecomunicações especificadas no **subitem 13.6 do Anexo II – Especificações dos Serviços**.

10.15. Especialidade de Monitoração e Operação de armazenamento e *backups*

10.15.1. **Qualificações Exigidas:**

10.15.1.1. formação de nível médio;

10.15.1.2. experiência mínima de 1 (um) ano na área de TI.

10.15.2. **Responsabilidades:**

10.15.2.1. Macroatividades de Monitoração e de Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos especificadas no **subitem 13.6 do Anexo II – Especificações dos Serviços**;

10.15.2.2. Macroatividade de Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de *Backup/Restore* especificada no **subitem 13.6 do Anexo II – Especificações dos Serviços**.

10.16. Especialidade de Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M)

10.16.1. **Qualificações Exigidas:**

10.16.1.1. formação de nível médio;



- 10.16.1.2. experiência mínima de 1 (um) ano na área de TI.
- 10.16.2. Responsabilidades: Macroatividades de Monitoração e de Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos especificadas no **subitem 13.6 do Anexo II - Especificações dos Serviços**.
- 10.17. Especialidade de Monitoração e Operação de console de gerenciamento de serviços e ativos computacionais
 - 10.17.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.17.1.1. formação de nível médio;
 - 10.17.1.2. experiência mínima de 1 (um) ano na área de TI.
 - 10.17.2. Responsabilidades: Macroatividades de Monitoração e de Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos especificadas no **subitem 13.6 do Anexo II - Especificações dos Serviços**.
- 10.18. Especialidade de Monitoração e Operação de console computacional (genérico)
 - 10.18.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.18.1.1. formação de nível médio;
 - 10.18.1.2. experiência mínima de 1 (um) ano na área de TI.
 - 10.18.2. Responsabilidades: Macroatividades de Monitoração e de Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos especificadas no **subitem 13.6 do Anexo II - Especificações dos Serviços**.
- 10.19. Especialidade de Monitoração e Operação de procedimentos de Replicação
 - 10.19.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.19.1.1. formação de nível médio;
 - 10.19.1.2. experiência mínima de 1 (um) ano na área de TI.
 - 10.19.2. Responsabilidades: Macroatividades de Monitoração e de Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos especificadas no **subitem 13.6 do Anexo II - Especificações dos Serviços**.
- 10.20. Especialidade de Monitoração e Operação de Solução de Antivírus
 - 10.20.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.20.1.1. formação de nível médio;
 - 10.20.1.2. experiência mínima de 1 (um) ano na especialidade supra.
 - 10.20.2. Responsabilidades: Macroatividades de Monitoração e de Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos especificadas no **subitem 13.6 do Anexo II - Especificações dos Serviços**.



- 10.21. Especialidade de Operação de fitoteca
 - 10.21.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.21.1.1. formação de nível médio;
 - 10.21.1.2. experiência mínima de 1 (um) ano na área de TI.
 - 10.21.2. Responsabilidades: Macroatividade de Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de *Backup/Restore* especificada no **subitem 13.6 do Anexo II - Especificações dos Serviços.**
- 10.22. Especialidade de Administrador de Infraestrutura de *Service Desk*
 - 10.22.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.22.1.1. possuir os seguintes certificados CA Accreditations:
 - 10.22.1.1.1. CA Service Desk Manager: Service Desk Administration 200;
 - 10.22.1.1.2. CA Service Desk Manager: Service Desk Database Management 200;
 - 10.22.1.1.3. CA Service Desk Manager: Service Desk Migration 300.
 - 10.22.1.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração de infraestrutura ou em desenvolvimento de projetos de infraestrutura para os produtos CA Unicenter Service Desk ou CA Service Desk Manager.
 - 10.22.2. Responsabilidades: Especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.23. Especialidade de Customizador de *Service Desk*
 - 10.23.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.23.1.1. possuir os seguintes certificados CA Accreditations:
 - 10.23.1.1.1. CA Service Desk Manager: Service Desk Modification;
 - 10.23.1.1.2. CA Service Desk Manager: Service Desk Database Management 200;
 - 10.23.1.1.3. CA Service Desk Manager: Service Desk Migration 300;
 - 10.23.1.1.4. CA Service Desk Manager: Analyst Operations 200;
 - 10.23.1.2. experiência mínima de 2 (dois) anos em customização dos produtos CA Unicenter Service Desk ou CA Service Desk Manager.
 - 10.23.2. Responsabilidades: Especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo
- 10.24. Especialidade de Suporte Pleno a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS).



- 10.24.1. Qualificações Exigidas: Experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada.
- 10.24.2. Responsabilidades: Especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.25. Especialidade de Suporte Sênior a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS).
 - 10.25.1. Qualificações Exigidas: Formação de nível superior com experiência mínima de 5 (cinco) anos na especialidade solicitada.
 - 10.25.2. Responsabilidades: Especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.26. Especialidade de Suporte *Storage* (Subsistema de Discos de Alta Performance, Fitoteca, *Switches* e Rede SAN) em ambiente Mainframe.
 - 10.26.1. Qualificações Exigidas: possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1.
 - 10.26.2. Responsabilidades: Especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.27. Especialidade de Suporte Pleno a Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) DB2.
 - 10.27.1. Qualificações Exigidas: Experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada.
 - 10.27.2. Responsabilidades: Especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.28. Especialidade de Suporte Sênior a SGBD DB2
 - 10.28.1. Qualificações Exigidas: Formação de nível superior com experiência mínima de 5 (cinco) anos na especialidade solicitada.
 - 10.28.2. Responsabilidades: Especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.29. Especialidade de Suporte Pleno a SGBD MS SQL Server em ambiente Windows
 - 10.29.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.29.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;
 - 10.29.1.2. Possuir certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) em SQL Server ou Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA: SQL Server 2008) ou superior.
 - 10.29.2. Responsabilidades: Especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.30. Especialidade de Suporte Sênior a SGBD MS SQL Server em ambiente Windows
 - 10.30.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.30.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;



- 10.30.1.2. possuir certificação Microsoft IT Professional: Database Administrator ou Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE: Data Platform) ou MCSE:Business Intelligence.
- 10.30.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.31. Especialidade de Suporte SAP Basis
 - 10.31.1. Qualificações Exigidas: possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1.
 - 10.31.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.32. Especialidade de Suporte Pleno a rede do ambiente Mainframe (TCP/IP, SNA)
 - 10.32.1. Qualificações Exigidas: experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada.
 - 10.32.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.33. Especialidade de Suporte Sênior a rede do ambiente Mainframe (TCP/IP, SNA)
 - 10.33.1. Qualificações Exigidas: formação de nível superior com experiência mínima de 5 (cinco) anos na especialidade solicitada.
 - 10.33.2. Responsabilidades: Especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.34. Especialidade de Suporte Pleno em CICS (*Customer Information Control System*), IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT.
 - 10.34.1. Qualificações Exigidas: experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada.
 - 10.34.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.35. Especialidade de Suporte Sênior em CICS (*Customer Information Control System*), IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT.
 - 10.35.1. Qualificações Exigidas: formação de nível superior com experiência mínima de 5 (cinco) anos na especialidade solicitada.
 - 10.35.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.36. Especialidade de Suporte em IBM Websphere Message Broker em ambiente distribuído
 - 10.36.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.36.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;
 - 10.36.1.2. possuir certificação IBM Certified System Administration – WebSphere Message Broker V7.0 ou IBM Certified System Administrator – WebSphere Message Broker V6.1 ou IBM Certified System Administrator – WebSphere Message Broker V6.0.
 - 10.36.2. Responsabilidades: Especificadas no subitem 10.1.2.



- 10.37. Especialidade de Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M)
- 10.37.1. Qualificações Exigidas: Possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1.
- 10.37.2. Responsabilidades:
- 10.37.2.1. especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo;
- 10.37.2.2. macroatividade de Planejamento e Controle da Produção (PCP) especificada no **subitem 13.6 do Anexo II - Especificações dos Serviços**.
- 10.38. Especialidade de Suporte COM+ e IIS (*Internet Information Services*)
- 10.38.1. Qualificações Exigidas: possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1.
- 10.38.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.39. Especialidade de Suporte em BPM – *Business Process Manager* (WebSphere Process Server, WebSphere Business Monitor, EDGE Server e IHS)
- 10.39.1. Qualificações Exigidas:
- 10.39.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;
- 10.39.1.2. possuir certificação IBM Certified Administrator for SOA Solutions – WebSphere Process Server V7.0 ou IBM Certified Administrator for SOA Solutions – WebSphere Process Server V6.2 ou IBM Certified Administrator for SOA Solutions – WebSphere Process Server V6.1 ou IBM Certified Deployment Professional – WebSphere Process Server V7.0 ou IBM Certified Deployment Professional – WebSphere Process Server V6.2.
- 10.39.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.40. Especialidade de Suporte em WebSphere Application Server, IHS, Apache, TOMCAT e JBOSS
- 10.40.1. Qualificações Exigidas:
- 10.40.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;
- 10.40.1.2. possuir certificação IBM Certified System Administrator – WebSphere Application Server Network Deployment V7.0 ou IBM Certified System Administrator – WebSphere Application Server, Network Deployment, V6.1 ou IBM Certified Advanced System Administrator – WebSphere Application Server Network Deployment V6.1 ou IBM Certified Systems Administrator – WebSphere Application Server V6.1 Network Deployment, Core Admin.
- 10.40.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.41. Especialidade de Suporte ao Microsoft Exchange



- 10.41.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.41.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;
 - 10.41.1.2. possuir certificação Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE) com especialização em Messaging de Windows 2003 ou Microsoft IT Professional: Enterprise Messaging Administrator ou Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE: Messaging).
- 10.41.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.42. Especialidade de Suporte a Cognos Business Intelligence
 - 10.42.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.42.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;
 - 10.42.1.2. possuir certificação IBM Certified Specialist – Cognos 8 BI ou IBM Certified Administrator – Cognos 10 BI.
 - 10.42.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.43. Especialidade de Suporte em Armazenamento (*Storage Area Network*)
 - 10.43.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.43.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1;
 - 10.43.1.2. possuir certificação Storage Networking Industry Association – SNIA Certified Professional (SCSP).
 - 10.43.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.44. Especialidade de Suporte IBM Tivoli Storage Manager (TSM)
 - 10.44.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.44.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;
 - 10.44.1.2. possuir certificação IBM Certified Administrator – Tivoli Storage Manager V6.1 ou IBM Certified Administrator – Tivoli Storage Manager V6.2 ou IBM Certified Associate – Tivoli Storage Manager V6.2 ou IBM Certified Associate – Tivoli Storage Manager V6.3 ou IBM Certified Deployment Professional – Tivoli Storage Manager V6.1 ou IBM Certified Deployment Professional – Tivoli Storage Manager V6.2 ou IBM Certified Deployment Professional – Tivoli Storage Manager V6.3.
 - 10.44.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.45. Especialidade de Suporte em Tivoli Monitoring/Tivoli Composite Application Manager



10.45.1. Qualificações Exigidas:

10.45.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;

10.45.1.2. possuir certificação IBM Certified Deployment Professional - Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics V7.1 ou IBM Certified Deployment Professional - Tivoli Monitoring V6.2.2 ou IBM Certified Associate - Tivoli Monitoring V6.3.

10.45.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.

10.46. Especialidade de Suporte a System Center

10.46.1. Qualificações Exigidas:

10.46.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;

10.46.1.2. possuir certificação MCTS: Administering and Deploying System Center 2012 Configuration Manager ou Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE: Private Cloud).

10.46.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.

10.47. Especialidade de Suporte Sênior Linux (Red Hat)

10.47.1. Qualificações Exigidas:

10.47.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;

10.47.1.2. possuir certificação Linux Professional Institute Certification Level 3 (LPIC-3) ou Red Hat Certified System Administrator — RHCSA ou Red Hat Certified Datacenter Specialist – RHCDSS ou Red Hat Certified Architect – RHCA.

10.47.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.

10.48. Especialidade de Suporte Pleno Linux (Red Hat)

10.48.1. Qualificações Exigidas:

10.48.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;

10.48.1.2. possuir certificação Linux Professional Institute Certification Level 2 (LPIC-2).

10.48.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.

10.49. Especialidade de Suporte VMWare

10.49.1. Qualificações Exigidas:



- 10.49.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;
- 10.49.1.2. possuir certificação VMware Certified Professional 5 – Data Center Virtualization (VCP5-DCV) ou superior.
- 10.49.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.50. Especialidade de Suporte Hyper-V
 - 10.50.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.50.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;
 - 10.50.1.2. possuir certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP): Virtualization Administrator ou superior equivalente.
 - 10.50.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.51. Especialidade de Suporte Pleno Windows Server
 - 10.51.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.51.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;
 - 10.51.1.2. possuir certificação Microsoft Certified System Administrator (MCSA) em Windows 2003 ou Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) em Windows Server ou Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) em Windows Server 2008 ou superior.
 - 10.51.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.52. Especialidade de Suporte Sênior Windows Server
 - 10.52.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.52.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;
 - 10.52.1.2. possuir certificação Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE) em Windows 2003 ou Microsoft Certified IT Professional (MCITP): Enterprise Administrator ou Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE: Server Infrastructure).
 - 10.52.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.53. Especialidade Suporte Pleno em Administração de componentes da Arquitetura de Redes
 - 10.53.1. Qualificações Exigidas:
 - 10.53.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;



- 10.53.1.2. possuir certificação Cisco Certified Network Associated (CCNA) ou Cisco Certified Design Associate (CCDA) ou CompTIA Network+;
- 10.53.1.3. possuir conhecimento em protocolos de roteamento (OSPF, EIGRP, BGP e MPBGP) e LDP, L2VPN, MPLS-TE e MPLS, ATOM, switching, VSS, Multicast, protocolos TCP/IP (versão 4 e 6), Load Balancer e firewall de aplicação (Cisco CSM/ACE/GSS, PIX, ASA), Citrix Netscaler, A10 AX, F5 Vipron, produtos e ferramentas de gerenciamento e análise de capacidade de rede (Ciscoworks, DCNM, MRTG, TIVOLI, CA Spectrum, Netflow).
- 10.53.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.54. Especialidade Suporte Sênior em Administração de componentes da Arquitetura de Redes
- 10.54.1. Qualificações Exigidas:
- 10.54.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;
- 10.54.1.2. possuir certificação Cisco Certified Network Professional (CCNP) ou Cisco Certified Design Professional (CCDP) ou Cisco Certified Network Professional in Voice (CCNP Voice) ou Cisco Certified Internetwork Expert (CCIE) ou Cisco Certified Internetwork Professional (CCIP) ou Cisco Certified Network Professional in Service Provider Operations (CCNP Service Provider);
- 10.54.1.3. possuir conhecimento em protocolos de roteamento (OSPF, EIGRP, BGP e MPBGP) e LDP, L2VPN, MPLS-TE e MPLS, ATOM, switching, VSS, Multicast, protocolos TCP/IP (versão 4 e 6), Load Balancer e firewall de aplicação (Cisco CSM/ACE/GSS, PIX, ASA), Citrix Netscaler, A10 AX, F5 Vipron, produtos e ferramentas de gerenciamento e análise de capacidade de rede (Ciscoworks, DCNM, MRTG, TIVOLI, CA Spectrum, Netflow);
- 10.54.1.4. possuir conhecimento em firewall Cisco PIX/ASA e CheckPoint (SecurePlatform), VPN GRE, IPSEC, TACACS, RADIUS, ACS, CISCO WORKS e mitigador de ataque (SNORT, ARBOR PeakFlow, IPS SourceFire, Citrix NetScaler, A10 AX, F5 Vipron).
- 10.54.2. Responsabilidades: Especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.55. Especialidade em Virtualização de Aplicações
- 10.55.1. Qualificações Exigidas:
- 10.55.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;
- 10.55.1.2. possuir certificação Citrix Certified Administrator (CCA) for Citrix XenApp 5 for Windows Server 2003 ou CCA for Citrix XenApp 5 for Windows Server 2008 ou CCA for Citrix XenApp 6.
- 10.55.2. Responsabilidades: especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo.
- 10.56. Especialidade em Solução de Antivírus



10.56.1. Qualificações Exigidas:

10.56.1.1. possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1 do presente Anexo;

10.56.1.2. possuir certificação *Administration of Symantec Endpoint Protection 11.0 for Windows* ou superior.

10.56.2. Responsabilidades:

10.56.2.1. especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo;

10.56.2.2. macroatividade de Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos especificada no **subitem 13.6 do Anexo II - Especificações dos Serviços**.

10.57. Especialidade em Controle de Acesso à Internet e Filtro de Conteúdo

10.57.1. Qualificações Exigidas: possuir as qualificações exigidas no subitem 10.1.1;

10.57.2. Responsabilidades:

10.57.2.1. especificadas no subitem 10.1.2 do presente Anexo

10.57.2.2. macroatividade de Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos especificada no **subitem 13.6 do Anexo II - Especificações dos Serviços**.

11. Organização das especialidades em Times

11.1. As especialidades foram agrupadas em times e distribuídas em turnos/jornadas de 8 (oito) horas de acordo com a demanda padrão, conforme tabelas apresentadas a seguir.

11.2. Para atividades excepcionais a ser executada em turnos que não foi alocada alguma especialidade, pode haver remanejamento da atuação da especialidade para outro turno.

11.3. Um mesmo profissional não poderá acumular especialidades.



- Especialidades previstas na equipe alocada conforme especificação a seguir:

Grupo I – 02 (duas) especialidades:

- 2 (duas) especialidades em Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração, cujo perfil está especificado no subitem 10.10;

Grupo II – 08 (oito) especialidades:

- 1 (uma) especialidade em Gerenciamento de Problemas, cujo perfil está especificado no subitem 10.6;
- 2 (duas) especialidades em Suporte ao Gerenciamento de Projetos, cujo perfil está especificado no subitem 10.12;
- 5 (cinco) especialidades em Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração, cujo perfil está especificado no subitem 10.10;

Grupo III – 02 (duas) especialidades:

- 2 (duas) especialidade em Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração, cujo perfil está especificado no subitem 10.10;

Grupo IV – 02 (duas) especialidades:

- 2 (duas) especialidades em Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração, cujo perfil está especificado no subitem 10.10;

TIME: CLASSIFICAÇÃO E GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES

- 11 (onze) especialidades distribuídas conforme Quadro de Distribuição a seguir, identificadas por CL1 a CL11:

GRUPO	TURNO	SEGUNDA		TERÇA		QUARTA		QUINTA		SEXTA		SÁBADO		DOMINGO	
I	07h00 as 16h00	CL1	CL2	CL1	CL2	CL1	CL2	CL9	CL2	CL9	CL2	CL9	CL1	CL9	CL1
II	08h00 as 17h00	CL3	CL4	CL3	CL4	CL3	CL4	CL3	CL4	CL3	CL4				
III	15h15 as 00h00	CL5	CL6	CL5	CL6	CL5	CL6	CL10	CL6	CL10	CL6	CL10	CL5	CL10	CL5
IV	23h30 as 07h30	CL7	CL8	CL7	CL8	CL7	CL8	CL11	CL8	CL11	CL8	CL11	CL7	CL11	CL7



- Especialidades previstas na equipe alocada conforme especificação a seguir:

Grupo I – 05 (cinco) especialidades:

- 2 (duas) especialidades em Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade, cujo perfil está especificado no subitem 10.7;
- 2 (duas) especialidades em Gerenciamento de Eventos em ambiente distribuído, cujo perfil está especificado no subitem 10.8;
- 1 (uma) especialidade em Gerenciamento de Eventos em ambiente Mainframe, cujo perfil está especificado no subitem 10.9;

TIME: MONITORAÇÃO E OPERAÇÕES DE TI

- 36 (trinta e seis) especialidades distribuídas conforme Quadro de Distribuição a seguir, identificadas por MO1 a MO36:

GRUPO	TURNO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO							
I	07h00 as 16h00	MO1	MO2	MO1	MO2	MO1	MO2	MO1	MO2	MO1	MO31		MO31		MO31
		MO3	MO4	MO3	MO4	MO3	MO4	MO3	MO4	MO3	MO32		MO32		MO32
		MO5	MO6	MO5	MO6	MO5	MO6	MO5	MO31	MO5	MO6		MO2		MO4
		MO7	MO8	MO7	MO8	MO7	MO31	MO7	MO32	MO7	MO8		MO6		MO8
		MO9	MO10	MO9	MO10	MO9	MO32	MO9	MO10	MO9	MO10		MO8		MO10
II	08h00 as 17h00	MO11	MO12	MO11	MO12	MO11	MO12	MO11	MO12	MO11	MO12				
III	15h15 as 00h00	MO13	MO14	MO13	MO14	MO13	MO14	MO13	MO14	MO13	MO33		MO33		MO33
		MO15	MO16	MO15	MO16	MO15	MO16	MO15	MO16	MO15	MO34		MO34		MO34
		MO17	MO18	MO17	MO18	MO17	MO18	MO17	MO33	MO17	MO18		MO14		MO16
		MO19	MO20	MO19	MO20	MO19	MO33	MO19	MO34	MO19	MO20		MO18		MO20
		MO21	MO22	MO21	MO22	MO21	MO34	MO21	MO21	MO21	MO22		MO20		MO22
IV	23h30 as 07h30	MO23	MO24	MO23	MO24	MO23	MO24	MO23	MO35	MO23	MO35		MO35		MO35
		MO25	MO26	MO25	MO26	MO25	MO26	MO25	MO36	MO25	MO36		MO36		MO36
		MO27	MO28	MO27	MO28	MO27	MO28	MO27	MO28	MO27	MO28		MO24		MO24
		MO29	MO30	MO29	MO30	MO29	MO30	MO29	MO36	MO29	MO36		MO26		MO26



- Especialidades previstas na equipe alocada conforme especificação a seguir:

Grupo I – 12 (doze) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Monitoração de Redes, cujo perfil está especificado no subitem 10.14;
- 2 (duas) especialidades de Monitoração e Operação de armazenamento e backups, cujo perfil está especificado no subitem 10.15;
- 2 (duas) especialidades de Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M), cujo perfil está especificado no subitem 10.16;
- 2 (duas) especialidades de Monitoração e Operação de console de gerenciamento de serviços e ativos computacionais, cujo perfil está especificado no subitem 10.17;
- 1 (uma) especialidade de Monitoração e Operação de console computacional (genérico), cujo perfil está especificado no subitem 10.18;
- 2 (duas) especialidades de Monitoração e Operação de procedimentos de Replicação, cujo perfil está especificado no subitem 10.19;
- 1 (uma) especialidade de Monitoração e Operação de Solução de Antivírus, cujo perfil está especificado no subitem 10.20;
- 1 (uma) especialidade de Operação de fitoteca, cujo perfil está especificado no subitem 10.21;

Grupo II – 02 (duas) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Gerenciamento de Redes, cujo perfil está especificado no subitem 10.13;
- 1 (uma) especialidade de Suporte em Tivoli Monitoring/Tivoli Composite Application Manager, cujo perfil está especificado no subitem 10.45;

Grupo III – 12 (doze) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Monitoração de Redes, cujo perfil está especificado no subitem 10.14;
- 2 (duas) especialidades de Monitoração e Operação de armazenamento e backups, cujo perfil está especificado no subitem 10.15;



- 2 (duas) especialidades de Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M), cujo perfil está especificado no subitem 10.16;
- 2 (duas) especialidades de Monitoração e Operação de console de gerenciamento de serviços e ativos computacionais, cujo perfil está especificado no subitem 10.17;
- 1 (uma) especialidade de Monitoração e Operação de console computacional (genérico), cujo perfil está especificado no subitem 10.18;
- 2 (duas) especialidades de Monitoração e Operação de procedimentos de Replicação, cujo perfil está especificado no subitem 10.19;
- 1 (uma) especialidade de Monitoração e Operação de Solução de Antivírus, cujo perfil está especificado no subitem 10.20;
- 1 (uma) especialidade de Operação de fitoteca, cujo perfil está especificado no subitem 10.21;

Grupo IV – 10 (dez) especialidades:

- 2 (duas) especialidades de Monitoração e Operação de armazenamento e backups, cujo perfil está especificado no subitem 10.15;
- 2 (duas) especialidades de Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M), cujo perfil está especificado no subitem 10.16;
- 2 (duas) especialidades de Monitoração e Operação de console de gerenciamento de serviços e ativos computacionais, cujo perfil está especificado no subitem 10.17;
- 1 (uma) especialidade de Monitoração e Operação de console computacional (genérico), cujo perfil está especificado no subitem 10.18;
- 2 (duas) especialidades de Monitoração e Operação de procedimentos de Replicação, cujo perfil está especificado no subitem 10.19;
- 1 (uma) especialidade de Operação de fitoteca, cujo perfil está especificado no subitem 10.21;



TIME: SUPORTE A APLICAÇÕES ESPECÍFICAS

- 3 (três) especialidades distribuídas conforme Quadro de Distribuição a seguir, identificadas por AP1 a AP3:

GRUPO	TURNO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO					
I	08h00 as 17h00	AP1	AP2	AP1	AP2	AP1	AP2	AP1	AP2				
		AP3		AP3		AP3		AP3		AP3			

- Especialidades previstas na equipe alocada conforme especificação a seguir:

Grupo I – 03 (três) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Administrador de Infraestrutura de *Service Desk*, cujo perfil está especificado no subitem 10.22;
- 1 (uma) especialidade de Customizador de *Service Desk*, cujo perfil está especificado no subitem 10.23;
- 1 (uma) especialidade de Suporte SAP Basis, cujo perfil está especificado no subitem 10.31;

TIME: AMBIENTE OPERACIONAL MAINFRAME

- 5 (cinco) especialidades distribuídas conforme Quadro de Distribuição a seguir, identificadas por MF1 a MF5:

GRUPO	TURNO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO					
I	07h00 as 16h00	MF1	MF2	MF1	MF2	MF1	MF2	MF1	MF2				
II	08h00 as 17h00	MF3		MF3		MF3		MF3					
III	15h15 as 00h00	MF4	MF5	MF4	MF5	MF4	MF5	MF4	MF5				

- Especialidades previstas na equipe alocada conforme especificação a seguir:

Grupo I – 02 (duas) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Suporte Pleno a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS), cujo perfil está especificado no subitem 10.24;



- 1 (uma) especialidade de Suporte Sênior a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS), cujo perfil está especificado no subitem 10.25;

Grupo II – 01 (uma) especialidade:

- 1 (uma) especialidade de Suporte Suporte *Storage* (Subsistema de Discos de Alta Performance, Fitoteca, *Switches* e Rede SAN) em ambiente Mainframe, cujo perfil está especificado no subitem 10.26;

Grupo III – 02 (duas) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Suporte Pleno a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS), cujo perfil está especificado no subitem 10.24;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Sênior a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS), cujo perfil está especificado no subitem 10.25;

TIME: ADMINISTRAÇÃO E MANUTENÇÃO DE BASES DE DADOS

- 15 (quinze) especialidades distribuídas conforme Quadro de Distribuição a seguir, identificadas por BD1 a BD15:

GRUPO	TURNO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO
I	07h00 as 16h00	BD1	BD2	BD1	BD2	BD1	BD2	
		BD3	BD4	BD3	BD4	BD3	BD4	
		BD5		BD5		BD5		
II	08h00 as 17h00	BD6	BD7	BD6	BD7	BD6	BD7	BD14
III	15h15 as 00h00	BD8	BD9	BD8	BD9	BD8	BD9	
		BD10	BD11	BD10	BD11	BD10	BD11	
		BD12		BD12		BD12		
IV	23h30 as 07h30	BD13	BD15	BD13	BD15	BD13	BD15	

- Especialidades previstas na equipe alocada conforme especificação a seguir:

**Grupo I – 05 (cinco) especialidades:**

- 1 (uma) especialidade de Suporte Pleno a Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) DB2, cujo perfil está especificado no subitem 10.27;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Sênior a SGBD DB2, cujo perfil está especificado no subitem 10.28;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Pleno a SGBD MS SQL Server em ambiente Windows, cujo perfil está especificado no subitem 10.29;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Sênior a SGBD MS SQL Server em ambiente Windows, cujo perfil está especificado no subitem 10.30;
- 1 (uma) especialidade de Suporte a Cognos Business Intelligence, cujo perfil está especificado no subitem 10.42;

Grupo II – 03 (três) especialidades:

- 2 (duas) especialidades de Suporte Pleno a SGBD MS SQL Server em ambiente Windows, cujo perfil está especificado no subitem 10.29;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Sênior a SGBD MS SQL Server em ambiente Windows, cujo perfil está especificado no subitem 10.30;

Grupo III – 05 (cinco) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Suporte Pleno a Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) DB2, cujo perfil está especificado no subitem 10.27;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Sênior a SGBD DB2, cujo perfil está especificado no subitem 10.28;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Pleno a SGBD MS SQL Server em ambiente Windows, cujo perfil está especificado no subitem 10.29;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Sênior a SGBD MS SQL Server em ambiente Windows, cujo perfil está especificado no subitem 10.30;
- 1 (uma) especialidade de Suporte a Cognos Business Intelligence, cujo perfil está especificado no subitem 10.42;

Grupo IV – 02 (duas) especialidades:

- 2 (duas) especialidades de Suporte Pleno a SGBD MS SQL Server em ambiente Windows, cujo perfil está especificado no subitem 10.29;



TIME: AMBIENTE OPERACIONAL DISTRIBUÍDO

- 29 (vinte e nove) especialidades distribuídas conforme Quadro de Distribuição a seguir, identificadas por OD1 a OD29:

GRUPO	TURNO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO					
I	07h00 as 16h00	OD1	OD2	OD1	OD2	OD1	OD2						
		OD3	OD4	OD3	OD4	OD3	OD4						
		OD5	OD6	OD5	OD6	OD5	OD6	OD28	OD28				
		OD7	OD8	OD7	OD8	OD7	OD8						
		OD9	OD10	OD9	OD10	OD9	OD10						
II	08h00 as 17h00	OD11	OD12	OD11	OD12	OD28	OD29	OD28	OD29	OD11	OD12	OD11	OD12
III	15h15 as 00h00	OD13	OD14	OD13	OD14	OD13	OD14						
		OD15	OD16	OD15	OD16	OD15	OD16	OD29	OD29				
		OD17	OD18	OD17	OD18	OD17	OD18						
		OD19	OD20	OD19	OD20	OD19	OD20						
		OD21	OD22	OD21	OD22	OD21	OD22						
IV	23h30 as 07h30	OD23	OD24	OD23	OD24	OD23	OD24						
		OD25	OD26	OD25	OD26	OD28	OD29	OD25	OD26				
		OD27		OD27		OD27		OD27					

- Especialidades previstas na equipe alocada conforme especificação a seguir:

Grupo I – 11 (onze) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Suporte COM+ e IIS (*Internet Information Services*), cujo perfil está especificado no subitem 10.38;
- 1 (uma) especialidade de Suporte ao Microsoft Exchange, cujo perfil está especificado no subitem 10.41;
- 1 (uma) especialidade de Suporte a System Center, cujo perfil está especificado no subitem 10.46;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Pleno Linux (Red Hat), cujo perfil está especificado no subitem 10.48;



- 1 (uma) especialidade de Suporte VMWare, cujo perfil está especificado no subitem 10.49;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Hyper-V, cujo perfil está especificado no subitem 10.50;
- 2 (duas) especialidades de Suporte Pleno Windows Server, cujo perfil está especificado no subitem 10.51;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Sênior Windows Server, cujo perfil está especificado no subitem 10.52;
- 1 (uma) especialidade em Virtualização de Aplicações, cujo perfil está especificado no subitem 10.55;
- 1 (uma) especialidade em Solução de Antivírus, cujo perfil está especificado no subitem 10.56;

Grupo II – 03 (três) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Suporte Sênior Linux (Red Hat), cujo perfil está especificado no subitem 10.47;
- 2 (duas) especialidades de Suporte Pleno Windows Server, cujo perfil está especificado no subitem 10.51;

Grupo III – 10 (dez) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Suporte COM+ e IIS (*Internet Information Services*), cujo perfil está especificado no subitem 10.38;
- 1 (uma) especialidade de Suporte ao Microsoft Exchange, cujo perfil está especificado no subitem 10.41;
- 1 (uma) especialidade de Suporte a System Center, cujo perfil está especificado no subitem 10.46;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Pleno Linux (Red Hat), cujo perfil está especificado no subitem 10.48;
- 1 (uma) especialidade de Suporte VMWare, cujo perfil está especificado no subitem 10.49;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Hyper-V, cujo perfil está especificado no subitem 10.50;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Pleno Windows Server, cujo perfil está especificado no subitem 10.51;



- 1 (uma) especialidade de Suporte Sênior Windows Server, cujo perfil está especificado no subitem 10.52;
- 1 (uma) especialidade em Virtualização de Aplicações, cujo perfil está especificado no subitem 10.55;
- 1 (uma) especialidade em Solução de Antivírus, cujo perfil está especificado no subitem 10.56;

Grupo IV – 05 (cinco) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Suporte COM+ e IIS (*Internet Information Services*), cujo perfil está especificado no subitem 10.38;
- 1 (uma) especialidade de Suporte a System Center, cujo perfil está especificado no subitem 10.46;
- 2 (duas) especialidades de Suporte Pleno Windows Server, cujo perfil está especificado no subitem 10.51;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Sênior Windows Server, cujo perfil está especificado no subitem 10.52;

TIME: GERENCIAMENTO DE TRANSAÇÕES

- 4 (quatro) especialidades distribuídas conforme Quadro de Distribuição a seguir, identificadas por GT1 a GT4:

GRUPO	TURNO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO
I	07h00 as 16h00	GT1	GT1	GT1	GT1	GT1		
II	08h00 as 17h00	GT2 GT3	GT2 GT3	GT2 GT3	GT2 GT3	GT2 GT3		
III	15h15 as 00h00	GT4	GT4	GT4	GT4	GT4		

- Especialidades previstas na equipe alocada conforme especificação a seguir:

Grupo I – 01 (uma) especialidade:

- 1 (uma) especialidade de Suporte Pleno em CICS (*Customer Information Control System*), IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT, cujo perfil está especificado no subitem 10.34;



Grupo II – 02 (duas) especialidades:

- 2 (duas) especialidades de Suporte Sênior em CICS (*Customer Information Control System*), IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT, cujo perfil está especificado no subitem 10.34;

Grupo III – 01 (uma) especialidade:

- 1 (uma) especialidade de Suporte Pleno em CICS (*Customer Information Control System*), IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT, cujo perfil está especificado no subitem 10.34

TIME: PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO (PCP)

- 5 (cinco) especialidades distribuídas conforme Quadro de Distribuição a seguir, identificadas por PCP1 a PCP5:

GRUPO	TURNO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO
I	07h00 as 16h00	PCP1	PCP1	PCP1	PCP1	PCP1	PCP5	
II	08h00 as 17h00	PCP2	PCP2	PCP2	PCP2	PCP2		
III	15h15 as 00h00	PCP3	PCP3	PCP3	PCP3	PCP3		
IV	23h30 as 07h30	PCP4	PCP4	PCP4	PCP4	PCP4		

- Especialidades previstas na equipe alocada conforme especificação a seguir:

Grupo I – 02 (duas) especialidades:

- 2 (duas) especialidades de Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M), cujo perfil está especificado no subitem 10.37;

Grupo II – 01 (uma) especialidade:

- 1 (uma) especialidade de Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M), cujo perfil está especificado no subitem 10.37;



Grupo III – 01 (uma) especialidade:

- 1 (uma) especialidade de Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M), cujo perfil está especificado no subitem 10.37;

Grupo IV – 01 (uma) especialidade:

- 1 (uma) especialidade de Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M), cujo perfil está especificado no subitem 10.37;

TIME: WEPSHERE

- 6 (seis) especialidades distribuídas conforme Quadro de Distribuição a seguir, identificadas por W1 a W6:

GRUPO	TURNO	SEGUNDA		TERÇA		QUARTA		QUINTA		SEXTA		SÁBADO	DOMINGO
I	07h00 as 16h00	W1	W2	W1	W2	W1	W2	W1	W2	W1	W2		
		W3		W3		W3		W3		W3			
II	15h15 as 00h00	W5	W6	W5	W6	W5	W6	W5	W6	W5	W6		
		W7		W7		W7		W7		W7			

- Especialidades previstas na equipe alocada conforme especificação a seguir:

Grupo I – 03 (três) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Suporte em IBM Websphere Message Broker em ambiente distribuído, cujo perfil está especificado no subitem 10.36;
- 1 (uma) especialidade de Suporte em BPM – *Business Process Manager* (WebSphere Process Server, WebSphere Business Monitor, EDGE Server e IHS), cujo perfil está especificado no subitem 10.39;
- 1 (uma) especialidade de Suporte em WebSphere Application Server, IHS, Apache, TOMCAT e JBOSS, cujo perfil está especificado no subitem 10.40;



Grupo II – 03 (três) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Suporte em IBM Websphere Message Broker em ambiente distribuído, cujo perfil está especificado no subitem 10.36;
- 1 (uma) especialidade de Suporte em BPM – *Business Process Manager* (WebSphere Process Server, WebSphere Business Monitor, EDGE Server e IHS), cujo perfil está especificado no subitem 10.39;
- 1 (uma) especialidade de Suporte em WebSphere Application Server, IHS, Apache, TOMCAT e JBOSS, cujo perfil está especificado no subitem 10.40;

TIME: ARMAZENAMENTO E BACKUP

- 7 (sete) especialidades distribuídas conforme Quadro de Distribuição a seguir, identificadas por AB1 a AB7:

GRUPO	TURNO	SEGUNDA		TERÇA		QUARTA		QUINTA		SEXTA		SÁBADO	DOMINGO
I	07h00 as 16h00	AB1	AB2	AB1	AB2	AB1	AB2	AB1	AB2	AB6	AB2	AB6	AB6
II	15h15 as 00h00	AB3	AB4	AB3	AB4	AB3	AB4	AB3	AB4	AB7	AB4	AB7	AB7
III	23h30 as 07h30	AB5		AB5		AB5		AB5		AB5		AB1	AB3

- Especialidades previstas na equipe alocada conforme especificação a seguir:

Grupo I – 03 (três) especialidades:

- 2 (duas) especialidades de Suporte em Armazenamento (*Storage Area Network*), cujo perfil está especificado no subitem 10.43;
- 1 (uma) especialidade de Suporte em IBM Tivoli Storage (TSM), cujo perfil está especificado no subitem 10.44;

Grupo II – 03 (três) especialidades:

- 2 (duas) especialidades de Suporte em Armazenamento (*Storage Area Network*), cujo perfil está especificado no subitem 10.43;



- 1 (uma) especialidade de Suporte em IBM Tivoli Storage (TSM), cujo perfil está especificado no subitem 10.44;

Grupo III – 01 (uma) especialidade:

- 1 (uma) especialidade de Suporte em Armazenamento (*Storage Area Network*), cujo perfil está especificado no subitem 10.43;

TIME: ADMINISTRAÇÃO DE REDES E FILTRO DE CONTEÚDO

- 8 (oito) especialidades distribuídas conforme Quadro de Distribuição a seguir, identificadas por AR1 a AR8:

GRUPO	TURNO	SEGUNDA		TERÇA		QUARTA		QUINTA		SEXTA		SÁBADO	DOMINGO
I	07h00 as 16h00	AR1	AR2	AR1	AR2	AR1	AR2	AR1	AR2	AR1	AR2		
II	08h00 as 17h00	AR3	AR4	AR3	AR4	AR3	AR4	AR3	AR4	AR3	AR4		
		AR5	AR6	AR5	AR6	AR5	AR6	AR5	AR6	AR5	AR6		
III	15h15 as 00h00	AR8	AR9	AR8	AR9	AR8	AR9	AR8	AR9	AR8	AR9		

- Especialidades previstas na equipe alocada conforme especificação a seguir:

Grupo I – 02 (duas) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Suporte Pleno em Administração de componentes da Arquitetura de Redes, cujo perfil está especificado no subitem 10.53;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Sênior em Administração de componentes da Arquitetura de Redes, cujo perfil está especificado no subitem 10.54;

Grupo II – 04 (quatro) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Suporte Sênior a rede do ambiente Mainframe (TCP/IP, SNA), cujo perfil está especificado no subitem 10.32;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Pleno a rede do ambiente Mainframe (TCP/IP, SNA), cujo perfil está especificado no subitem 10.33;
- 1 (uma) especialidade de Suporte Sênior em Administração de componentes da Arquitetura de Redes, cujo perfil está especificado no subitem 10.54;



- 1 (uma) especialidade em Controle de Acesso à Internet e Filtro de Conteúdo, cujo perfil está especificado no subitem 10.57;

Grupo III – 02 (duas) especialidades:

- 1 (uma) especialidade de Suporte Pleno em Administração de componentes da Arquitetura de Redes, cujo perfil está especificado no subitem 10.53;
- 1 (uma) especialidade em Controle de Acesso à Internet e Filtro de Conteúdo, cujo perfil está especificado no subitem 10.57;



12. Quadro resumo das especialidades distribuídas por time:

Descrição	Quantidade de Especialidades
Time: Suporte a ambientes computacionais	11
Suporte a ambientes computacionais locais	11
Time: Processos e Projetos	14
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração	11
Gerenciamento de Problemas	1
Suporte ao Gerenciamento de Projetos	2
Time: Classificação e Gerenciamento de Incidentes e Requisições	11
Gerenciamento de Incidentes	7
Atendimento de Requisições	4
Time: Capacidade e Disponibilidade	5
Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade	2
Gerenciamento de Eventos em ambiente distribuído	2
Gerenciamento de Eventos em ambiente Mainframe	1
Time: Monitoração e Operações de TI	36
Monitoração de Redes	2
Monitoração e Operação de armazenamento e backups	5
Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M)	5
Monitoração e Operação de console de gerenciamento de serviços e ativos computacionais	6
Monitoração e Operação de console computacional (genérico)	4
Monitoração e Operação de procedimentos de Replicação	6
Monitoração e Operação de Solução de Antivírus	2
Operação de fitoteca	4
Gerenciamento de Redes	1
Tivoli Monitoring/Tivoli Composite Application Manager	1
Time: Suporte a aplicações específicas	3
Administrador de Infraestrutura de Service Desk	1
Customizador de Service Desk	1
Suporte SAP Basis	1
Time: Ambiente Operacional Mainframe	5
Suporte Pleno a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS)	2
Sênior a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS)	2
Suporte Suporte Storage (Subsistema de Discos de Alta Performance, Fitoteca, Switches e Rede SAN) em ambiente Mainframe	1
Time: Administração e Manutenção de Bases de Dados	15
Suporte Pleno a Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) DB2	2
Suporte Sênior a SGBD DB2	2
Suporte Pleno a SGBD MS SQL Server em ambiente Windows	6



Descrição	Quantidade de Especialidades
Suporte Sênior a SGBD MS SQL Server em ambiente Windows	3
Suporte a Cognos Business Intelligence	2
Time: Ambiente Operacional Distribuído	29
Suporte COM+ e IIS (<i>Internet Information Services</i>)	3
Suporte ao Microsoft Exchange	2
Suporte a System Center	3
Suporte Pleno Linux (Red Hat)	2
Suporte Sênior Linux (Red Hat)	1
Suporte VMWare	2
Suporte Hyper-V	2
Suporte Pleno Windows Server	7
Suporte Sênior Windows Server	3
Virtualização de Aplicações	2
Solução de Antivírus	2
Time: Gerenciamento de Transações	4
Suporte Pleno em CICS (Customer Information Control System), IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT	2
Suporte Sênior em CICS (Customer Information Control System), IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT	2
Time: Planejamento e Controle da Produção (PCP)	5
Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M)	5
Time: Wepshere	6
Suporte em IBM Websphere Message Broker em ambiente distribuído	2
Suporte em BPM – <i>Business Process Manager</i> (WebSphere Process Server, WebSphere Business Monitor, EDGE Server e IHS)	2
Suporte em WebSphere Application Server, IHS, Apache, TOMCAT e JBOSS	2
Time: Armazenamento e Backup	7
Suporte em Armazenamento (Storage Area Network)	4
Suporte em IBM Tivoli Storage (TSM)	3
Time: Administração de Redes e Filtro de Conteúdo	8
Suporte Pleno em Administração de componentes da Arquitetura de Redes	2
Suporte Sênior em Administração de componentes da Arquitetura de Redes	2
Suporte Pleno a rede do ambiente Mainframe (TCP/IP, SNA)	1
Suporte Sênior a rede do ambiente Mainframe (TCP/IP, SNA)	1
Controle de Acesso à Internet e Filtro de Conteúdo	2
TOTAL DE ESPECIALIDADES	159



ANEXO V

MODELOS DE RELATÓRIOS E COMUNICAÇÕES

1. FINALIDADE

- 1.1. Este documento apresenta os modelos, sugeridos pelo CONTRATANTE, dos relatórios e das comunicações exigidos no **Anexo II**. O CONTRATANTE poderá solicitar a modificação desses modelos de relatórios e comunicações.
- 1.2. Os dados e formatos contidos neste Anexo deverão ser considerados apenas a título de exemplo, com o fim de apresentar a estrutura formal dos relatórios e *e-mails*.

2. RELATÓRIOS DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

- 2.1. Relatório Diário de Incidentes:

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

RELATÓRIO DIÁRIO DE INCIDENTES

PERÍODO: dd/mm/aaaa

Gerado em: dd/mm/aaaa às hh:mm:ss

Número do Incidente	Data Abertura	Data Início Classificação	Tempo Início Classificação	Data Início Encerramento	Data Fim Encerramento	Prioridade	Tempo Início Classificação Fora SLA?	Tipo de Demanda Incorreto?
0000-000000	(A)	(B)	(C) = B – A	(D)	(E)	Prioridade	(C) ≤ 5 minutos (NÃO) (C) > 5 minutos (SIM)	SIM/NÃO



INDICADORES	PRIORIDADE ALTA	PRIORIDADE MÉDIA	PRIORIDADE BAIXA	TOTAL
Quantidade de Incidentes Classificados	(A)	(B)	(C)	(A) + (B) + (C)
Tempo Total de Classificação dos Incidentes	(D)	(E)	(F)	(D) + (E) + (F)

Obs.: a coluna **Tipo de Demanda Incorreto** especifica se o Incidente aberto deveria ter sido aberto como Requisição de Serviço.

2.2. Relatório Mensal de Incidentes:

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES RELATÓRIO MENSAL DE INCIDENTES

PERÍODO: mm/aaaa

Gerado em: dd/mm/aaaa às hh:mm:ss

INDICADORES	TOTAL
Quantidade de Incidentes (Fora do SLA – Início de Classificação)	00
Quantidade de Incidentes Classificados	00
Quantidade de Incidentes Encerrados	00

Quantidade de Incidentes Classificados – Tempo de Início de Classificação	
Maior que 05 (cinco) minutos e menor ou igual a 10 (dez) minutos	00
Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 20 (vinte) minutos	00
Maior que 20 (vinte) e menor ou igual a 30 (trinta) minutos	00
Maior que 30 (trinta) minutos	00
Total de Incidentes Classificados	00



2.3. Relatório Diário de Serviços Críticos:

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES
RELATÓRIO DIÁRIO DE SERVIÇOS CRÍTICOS

PERÍODO: dd/mm/aaaa

Gerado em: dd/mm/aaaa às hh:mm:ss

Serviço	Situação	Data Abertura	Incidente(s)	Item de Configuração	Motivo
[Nome do Serviço]	<i>Status</i>	DD/MM/AAAA	0000-000000	[Item de Configuração]	[Resumo da causa do incidente]

2.4. Conteúdo do Relatório de Gestão de Incidentes:

- 2.4.1. gráfico comparativo da quantidade total de Incidentes atendidos nos últimos 6 (seis) meses;
- 2.4.2. gráfico comparativo da quantidade de Incidentes Abertos e Fechados nos últimos 6 (seis) meses;
- 2.4.3. gráfico comparativo da Quantidade de Incidentes atendidos, por turno de atendimento, nos últimos 6 (seis) meses;
- 2.4.4. gráfico comparativo da Quantidade de Incidentes atendidos, em relação à Prioridade, nos últimos 6 (seis) meses;
- 2.4.5. gráfico comparativo da Quantidade de Incidentes atendidos, em relação à origem de abertura da demanda, nos últimos 6 (seis) meses;
- 2.4.6. gráfico comparativo dos Itens de Configuração mais afetados no atendimento de Incidentes, nos últimos 6 (seis) meses;
- 2.4.7. gráficos analíticos da Atividade de Classificação de Incidentes, durante os últimos 6 (seis) meses, contendo:
 - 2.4.7.1. quantidade de Incidentes Classificados, por dia e por mês, nos turnos manhã, tarde e noite;
 - 2.4.7.2. quantidade de Incidentes Classificados dentro e fora do nível de serviço acordado (tempo de início e tempo total de classificação), por dia e por mês, nos turnos manhã, tarde e noite;



- 2.4.7.3. média de Incidentes Classificados no mês;
- 2.4.7.4. eficiência, em porcentagem, em relação à quantidade de Incidentes, dentro e fora do nível de serviço acordado, com base na quantidade total de Incidentes no mês.
- 2.4.8. gráficos analíticos da Atividade de Monitoramento de Incidentes, nos últimos 6 (seis) meses, contendo:
 - 2.4.8.1. quantidade de Incidentes Monitorados, por dia e por mês, nos turnos manhã, tarde e noite;
 - 2.4.8.2. quantidade de Incidentes Comunicados fora do nível de serviço acordado, por dia e por mês, nos turnos manhã, tarde e noite;
 - 2.4.8.3. quantidade de Incidentes não Comunicados, por dia e por mês, nos turnos manhã, tarde e noite;
 - 2.4.8.4. média de Incidentes Monitorados no mês;
 - 2.4.8.5. eficiência, em porcentagem, em relação à quantidade de Incidentes Comunicados, dentro e fora do nível de serviço acordado, com base na quantidade total de Incidentes no mês.
- 2.4.9. gráficos analíticos da Atividade de Encerramento de Incidentes, nos últimos 6 (seis) meses, contendo:
 - 2.4.9.1. quantidade de Incidentes Encerrados, por dia e por mês, nos turnos manhã, tarde e noite;
 - 2.4.9.2. quantidade de Incidentes Encerrados dentro e fora do nível de serviço permitido (tempo de início e tempo total de encerramento), por dia e por mês, nos turnos manhã, tarde e noite;
 - 2.4.9.3. média de Incidentes Encerrados no mês;
 - 2.4.9.4. eficiência, em porcentagem, em relação à quantidade de Incidentes Encerrados, dentro e fora do nível de serviço acordado, com base na quantidade total de Incidentes no mês.



2.5. Conteúdo do Relatório Gerencial de Incidentes:

- 2.5.1. planilha mensal dos incidentes registrados, contendo: Número de registro, data de abertura, data de resolução, data de fechamento, tempo de atendimento (esforço), prioridade, item de configuração envolvido e categoria;
- 2.5.2. planilha contendo os incidentes abertos, com as seguintes informações: número do registro, data de abertura, tempo de atendimento (esforço), prioridade, item de configuração envolvido e categoria;
- 2.5.3. gráfico comparativo da quantidade de Incidentes atendidos, por prioridade, nos últimos 30 (trinta) dias;
- 2.5.4. gráfico comparativo da quantidade de Incidentes atendidos, por tempo de atendimento, nos últimos 30 (trinta) dias;
- 2.5.5. gráfico comparativo da quantidade de Incidentes atendidos, por categoria e grupo, nos últimos 30 (trinta) dias;
- 2.5.6. gráfico comparativo da quantidade de Incidentes atendidos, de acordo com o nível de serviço acordado, por prioridade, nos últimos 30 (trinta) dias;
- 2.5.7. gráfico comparativo com a quantidade de Incidentes registrados e atendidos por dia;
- 2.5.8. gráfico comparativo da quantidade de Incidentes reabertos, por prioridade, grupo de atendimento e categoria, nos últimos 30 (trinta) dias;
- 2.5.9. gráfico comparativo da quantidade de Incidentes registrados com a quantidade de Incidentes e Requisições encerradas nos últimos 30 (trinta) dias;
- 2.5.10. gráfico comparativo da quantidade de Incidentes registrados com a quantidade de Incidentes e Requisições não resolvidos nos últimos 30 (trinta) dias;
- 2.5.11. gráfico comparativo da quantidade de Incidentes registrados com a quantidade de Incidentes e Requisições não resolvidos (mês atual e meses anteriores);
- 2.5.12. gráfico de Pareto do quantitativo de incidentes, nos últimos 30 (trinta) dias;



- 2.5.13. listagem com os 10 (dez) incidentes com o maior tempo de atendimento. A listagem deve conter: número dos registros, data de abertura, data de resolução, data de fechamento, tempo de atendimento (esforço), prioridade, item de configuração envolvido e categoria;
 - 2.5.14. listagem dos incidentes de prioridade alta com mais de 20 (vinte) minutos de atendimento;
 - 2.5.15. listagem dos incidentes de prioridade média e baixa com mais de 40 (quarenta) minutos de atendimento;
 - 2.5.16. gráfico comparativo da quantidade de incidentes atendidos e resolvidos, associados a documentos publicados na base de conhecimento.
- 2.6. Conteúdo do Relatório de Publicações e Utilização da Base de Conhecimento:
- 2.6.1. gráfico do quantitativo de documentos publicados, por área de conhecimento, nos últimos 7 (sete) dias;
 - 2.6.2. gráfico com o quantitativo de documentos publicados de acordo com a meta (nível de serviço) estabelecida, nos últimos 7 (sete) dias;
 - 2.6.3. histórico da evolução do quantitativo de documentos publicados, mensalmente;
 - 2.6.4. gráfico histórico da evolução do quantitativo de documentos publicados, mensalmente;
 - 2.6.5. gráfico histórico dos incidentes resolvidos mensalmente em comparação com os documentos publicados na base;
 - 2.6.6. histórico da evolução do quantitativo de documentos utilizados, por Incidentes mensalmente;
 - 2.6.7. gráfico histórico da evolução do quantitativo de documentos utilizados, por Incidentes mensalmente.



3. GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

3.1. Relatório semanal de problema:

GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

RELATÓRIO SEMANAL DE PROBLEMA

PERÍODO: dd/mm/aaaa a dd/dd/aaaa

Gerado em: dd/mm/aaaa às hh:mm:ss

- gráfico comparativo da quantidade de Problemas Abertos e Fechados, nas últimas 6 (seis) semanas;
- gráfico comparativo da Quantidade de Problemas atendidos, em relação à Prioridade, nas últimas 6 (seis) semanas;
- gráfico comparativo da Quantidade de Problemas atendidos, em relação à origem de abertura do Problema, nas últimas 6 (seis) semanas;
- gráfico comparativo da Quantidade de Incidentes associados a Problema, em relação ao total de Incidentes, nas últimas 6 (seis) semanas;
- gráfico analítico da Macro Atividade de Gerenciamento da Base de Conhecimento nas últimas 6 (seis) semanas, contendo:
 - ◆ quantidade de documentos submetidos a base de conhecimento, por tipo de documento;
 - ◆ percentual de devolução;
 - ◆ quantidade de documentos na base de conhecimento, por tipo de documento.
- informar os problemas atendidos, ações realizadas e pendências, da semana anterior;
- informar metas para semana vigente.



3.2. Relatório mensal de problema:

GERENCIAMENTO DE PROBLEMA
RELATÓRIO MENSAL DE PROBLEMA

PERÍODO: mm/aaaa

Gerado em: dd/mm/aaaa às hh:mm:ss

- Relação de artefatos entregues e executados:

Contador	Número do Problema	Artefato*	Data da Entrega ou Execução	Quantidade de devolução	Ultrapassou o SLA?
000	0000-0000000	(A)	(B)	(C)	(NÃO) (SIM)

*No mínimo devem constar os seguintes artefatos: Registro de Problemas solicitados pelo Banco, Causa raiz identificada e definida a solução, Solução de contorno, Documentação de erro conhecido, Documentação das soluções definitivas, Preenchimento da Ordem de Mudança e Implantação de solução de contorno e definitiva.

- Resumo da relação de artefatos entregues e executados:

Quantidade de devolução	Somatório de (C)
Ultrapassou o SLA?	Somatório de (SIM)



- Relação entre problemas e melhorias abertos e fechados:

Quantidade de Problemas permaneceram no mês anterior	Quantidade de Problemas registrados no mês anterior	Quantidade de Problemas fechados no mês anterior	Relação entre problemas e melhorias abertos e fechados
(D)	(E)	(F)	$\frac{(D)+(E)*100}{(F)}$

- Problemas oriundos do Gerenciamento Proativo:

Quantidade de Problemas abertos proativamente no mês anterior	Quantidade de Problemas registrados no mês anterior	Percentual de Problemas abertos proativamente
(G)	(E)	$\frac{(G)*100}{(E)}$

- Problemas sem causa raiz definida:

Quantidade de Problemas sem causa raiz definida há mais de 2 (dois) meses	Quantidade de problemas dividido pela quantidade de problemas sem causa raiz definida	Percentual de Problemas sem causa raiz definida
(H)	(I)	$\frac{(H)*100}{(I)}$

3.3. Conteúdo do Relatório de Publicações e Utilização da Base de Conhecimento:

- 3.3.1. gráfico histórico da evolução do quantitativo de documentos utilizados, por Incidentes mensalmente;
- 3.3.2. gráfico do quantitativo de documentos publicados, por área de conhecimento, nos últimos 7 (sete) dias.



- 3.3.3. gráfico com o quantitativo de documentos publicados de acordo com a meta (nível de serviço) estabelecida, nos últimos 7 (sete) dias;
 - 3.3.4. histórico da evolução do quantitativo de documentos publicados, mensalmente;
 - 3.3.5. gráfico histórico da evolução do quantitativo de documentos publicados, mensalmente;
 - 3.3.6. gráfico histórico dos incidentes e requisições resolvidas mensalmente em comparação com os documentos publicados na base;
 - 3.3.7. histórico da evolução do quantitativo de documentos utilizados, por Incidentes e Requisições de Serviço mensalmente;
 - 3.3.8. gráfico histórico da evolução do quantitativo de documentos utilizados, por Incidentes e Requisições de Serviço mensalmente.
- 3.4. Relatório de Gerenciamento proativo dos problemas:

GERENCIAMENTO DE PROBLEMA
RELATÓRIO MENSAL DE PROBLEMA PROATIVO

PERÍODO: mm/aaaa

Gerado em: dd/mm/aaaa às hh:mm:ss

- Problemas abertos pelo gerenciamento proativo:

Contador	Número do Problema	Número do Incidente
000	0000-0000000	0000-0000000



- Incidentes analisados que não tiveram problemas abertos:

Contador	Número do Incidente	Resumo de Incidente	Justificativa
000	0000-0000000	<resumo do Incidente>	(J)

4. GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE

4.1. Relatório de Análise de Capacidade e Desempenho (mensal – um documento para cada recurso/serviço):

- contextualização sobre os benefícios da fase, objetivos, premissas e documentos de referência;
- coleta, listagem, consolidação e apresentação de todos os indicadores definidos no “Documento de Gerenciamento do Recurso”;
- definição de gráfico de utilização do recurso;
- fornecimento de análise de crescimento vegetativo da utilização dos indicadores dos recursos em questão, estabelecendo, inclusive, comparativo com os meses anteriores;
- fornecimento de projeções de crescimento na utilização dos recursos/serviços;
- consolidação, na documentação, de todas as informações mencionadas no item anterior, para todos os recursos/serviços;
- estabelecimento de recomendações e pontos de atenção.

4.2. Documento de Gerenciamento de Demanda (semestral):

- contextualização sobre os benefícios da fase, objetivos, premissas e documentos de referência;
- listagem e consolidação de todas as necessidades de aporte de capacidade fundamentais para atender os novos projetos, novas funcionalidades e demais melhorias presentes no PETI;



- realização de encontros de trabalho com todos os responsáveis pelos recursos/serviços pertencentes ao escopo do Processo de Gerenciamento de Capacidade visando identificar com os mesmos todas as necessidades de aporte de capacidade visando atender as necessidades futuras de expansão, melhorias e aumento de performance/desempenho;
- consolidação, na documentação, de todas as informações mencionadas no item anterior, para todos os recursos/serviços;
- estabelecimento de recomendações e pontos de atenção.

4.3. Documento de Modelagem da Capacidade (semestral):

- contextualização sobre os benefícios da fase, objetivos, premissas e documentos de referência;
- consolidação e apresentação dos resultados das coletas dos parâmetros relacionados aos recursos/serviços de infraestrutura tratados no processo de Gerenciamento de Capacidade. Os dados aqui mencionados deverão ser extraídos dos relatórios de análise de capacidade de cada um dos recursos/serviços e validados com as equipes responsáveis pelos mesmos. Deverão ser mencionados mecanismos de coleta, ferramentas utilizadas, gráficos gerados e fórmulas estatísticas utilizadas. Deverá ser considerado um período de coleta de aproximadamente 6 (seis) meses, onde os níveis de consumo dos recursos deverão ser fielmente representados;
- tomando por base a análise da situação dos recursos, no período de aproximadamente 6 (seis) meses, será demonstrado, fazendo uso de gráficos e tabelas, o crescimento vegetativo no consumo dos recursos/serviços, evidenciando análises de tendências e as projeções das necessidades de aporte de recursos para os próximos 24 meses, sendo estas informações atualizadas semestralmente;
- tomando por base a análise dos relatórios de Análise de Capacidade, o Documento de Gerenciamento de Demanda, o PETI, Status de Utilização e Modelagem da Capacidade, consolidação, por serviços/recursos, de todas as necessidades de aporte, remanejamento e desativação de recursos no intuito de prover a real capacidade de TI necessária ao negócio do BANCO;
- estabelecimento de recomendações e pontos de atenção.

4.4. Plano de Capacidade (semestral):

- contextualização sobre os benefícios da fase, objetivos, premissas e documentos de referência;
- definição de quais mudanças, projetos e aquisições serão necessários para que o serviço de TI apresente o desempenho desejado frente aos requisitos do negócio, permitindo o uso dos recursos tecnológicos na capacidade certa, no tempo certo e no melhor custo/benefício possível;



- para cada um dos recursos/serviços tratados no escopo do processo de Gerenciamento de Capacidade deverá ser elaborado plano de ação contendo, no mínimo, Justificativas, Objetivos, Principais entregas, Premissas, Restrições, Cronograma, Tempo Estimado, Papéis e Responsabilidades. Mais de um plano de ação pode ser realizado para os recursos;
- estabelecimento de recomendações e pontos de atenção;

4.5. Relatório de Níveis de Disponibilidade (mensal):

- contextualização sobre os benefícios da fase, objetivos, premissas e documentos de referência;
- divulgação da disponibilidade de todos os serviços/recursos do Ambiente de Infraestrutura de acordo com as macrovisões 'Clientes', 'Agências/Unidades de Negócios' e 'Infraestrutura', mencionando tempo de impacto, horário do serviço, meta e nível de disponibilidade;
- estabelecimento de gráfico da disponibilidade mensal dos recursos/serviços;
- estabelecimento de gráfico comparativo da disponibilidade mensal dos recursos/serviços;
- estabelecimento de recomendações e pontos de atenção.

4.6. Plano de Disponibilidade (semestral):

- contextualização sobre os benefícios da fase, objetivos, premissas e documentos de referência;
- análise, verificação e demonstração da existência de mecanismos de redundância para os recursos em questão e, quando não for o caso, proposição de estratégias de alta disponibilidade para os mesmos;
- análise e consolidação dos Relatórios Mensais de Análise de Disponibilidade, identificando quais serviços necessitam de atenção especial visando maior provimento de disponibilidade do mesmo;
- determinação de quais as mudanças, projetos e aquisições serão necessários para que o serviço de TI apresente a disponibilidade desejada frente aos requisitos do negócio;



- para cada um dos recursos/serviços tratados no escopo do processo de Gerenciamento de Capacidade deverá ser elaborado plano de ação contendo, no mínimo, Justificativas, Objetivos, Principais entregas, Premissas, Restrições, Cronograma, Tempo Estimado, Papéis e Responsabilidades. Mais de um plano de ação pode ser realizado para os recursos;
- estabelecimento de recomendações e pontos de atenção.

4.7. Documento de Gerenciamento do Recurso (um para cada recurso/serviço):

- contextualização sobre os benefícios da fase, objetivos, premissas e documentos de referência;
- definição das especificações técnicas;
- definição e desenho da topologia;
- determinação, identificação e cadastro dos itens de configuração que compõem os recursos/serviços;
- definição, com os gestores dos recursos/serviços, das principais informações/indicadores que deverão ser coletadas de forma manual ou através de ferramentas disponíveis no Banco. Transcrever resumo da reunião para o documento;
- descrição das ferramentas utilizadas para o gerenciamento do recurso;
- definição detalhada dos indicadores a serem coletados;
- definição e desenho do fluxo de gerenciamento;
- estabelecimento de recomendações e pontos de atenção.



ANEXO VI

MODELO DE PROPOSTA

Ao
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.
COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO N. 2014/_____

Prezados Senhores,

Apresentamos, em atendimento ao Edital do Pregão em epígrafe, a seguinte proposta de preço:

1. SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, NA ÁREA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, ENGLOBALANDO PROCESSOS

1.1. SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS			
DESCRIÇÃO	PERÍODO (MESES)	PREÇO MENSAL (R\$)	PREÇO TOTAL DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS (R\$)
	(A)	(B)	(C) = (A) x (B)
Suporte à operacionalização dos processos de Gerenciamento de Incidentes e Requisições, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento da Base de Conhecimento, Gerenciamento de Disponibilidade e de Capacidade, Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração, serviços de Gerenciamento de Operação de TI e Suporte ao Gerenciamento de Projetos.	24		
1.2. VISITAS ÀS UNIDADES			
DESCRIÇÃO	QUANT. ESTIMADA PARA 24 (VINTE E QUATRO) MESES	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	PREÇO TOTAL ESTIMADO DAS VISITAS ÀS UNIDADES (R\$)
	(D)	(E)	(F) = (D) x (E)
Visitas às Unidades distribuídas do CONTRATANTE (Agências, Superintendências e outras) para executar <i>checklist</i> preventivo e/ou implantação <i>in loco</i> de novas agências, conforme descrito no Anexo II do Edital.	200		
PREÇO GLOBAL⁽¹⁾ (R\$)			(G) = (C) + (F)

(1) O preço global indicado é o que deve ser considerado no envio da proposta de que trata o subitem 4.8 do Edital, o qual deverá ser ajustado ao valor do último lance/valor negociado, no envio da proposta de que trata o subitem 7.9.1 do Edital.



II - A Garantia Contratual será na modalidade _____ (observar o disposto no item 12 do Edital).

III - Declaramos que esta proposta corresponde exatamente às exigências contidas no Edital e seus Anexos, às quais aderimos formalmente.

IV - Dados da Empresa

Razão Social:

CNPJ/MF:

Endereço:

UF:

Endereço Eletrônico (*e-mail*):

Banco:

Tel/Fax:

CEP:

Cidade:

Agência:

C/C:

V - Dados do Representante Legal, responsável pela assinatura do Contrato

Nome:

Função:

CPF:

Telefone/Fax:

Endereço Eletrônico (*e-mail*):

Local e data

Assinatura do representante legal da empresa



ANEXO VI-A

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

O licitante deverá apresentar, de forma discriminada, a composição dos custos necessários à prestação dos serviços técnicos especializados, cujo preço foi apresentado no **subitem 1.1 do Anexo VI**.

Este Anexo servirá apenas como modelo, devendo o licitante efetuar as alterações que julgar necessárias. Deverão ser incluídas todas as informações necessárias ao cumprimento do contrato.

Ref. PREGÃO ELETRÔNICO N. 2014/_____

PREÇO TOTAL DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS⁽¹⁾ (R\$)	
PREÇO MENSAL DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS⁽¹⁾ (R\$)	

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
COMPOSIÇÃO DE CUSTOS	PERCENTUAL DO PREÇO MENSAL DO SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS ⁽¹⁾⁽²⁾
I - REMUNERAÇÃO	
I.1 - Remuneração Mensal	____%
II - ENCARGOS SOCIAIS	
II.1 - Encargos Sociais Incidentes Sobre a Remuneração	____%
III - INSUMOS (a)	
III.1 - Vale Transporte (deduzido o percentual de 6% s/remuneração)	____%
III.2 - Vale Alimentação	____%
III.4 - Outros (especificar)	____%
IV - BONIFICAÇÃO E OUTRAS DESPESAS (b)	
IV.1 - Lucro e Despesas Indiretas (LDI)	____%
IV.2 - Despesas Administrativas e Operacionais	____%
V - TRIBUTOS SOBRE O FATURAMENTO (c)(d)	
V.1 - ISS (IMPOSTO SOBRE SERVIÇOS)	____%
V.2 - PIS/FATURAMENTO	____%
V.3 - COFINS	____%
V.4 - INSS	____%
TOTAL	100%

<p>Convenção Coletiva de Trabalho⁽³⁾ celebrada entre _____ e _____ do Estado _____ Vigência: de ___/___/___ a ___/___/___</p>
--



LEGENDAS

- (a) Para inclusão de itens, observar as especificações dos serviços e a Convenção Coletiva acima referenciada.
- (b) Bonificação e outras despesas capazes de suprir despesas administrativas, operacionais e o lucro.
- (c) Valor resultante da aplicação do percentual total das alíquotas dos impostos e das taxas previstos em lei, sobre o preço mensal (faturamento), devendo o licitante discriminar o percentual de cada tributo. Os percentuais indicados, excetuando-se o ISS, tomaram por base o estabelecido no Anexo I da Instrução Normativa IN SRF 539/05.
- (d) Em cumprimento ao Acórdão do TCU nº 950/2007 - PLENÁRIO, publicado no D.O.U de 28/5/2007, o **IRPJ e o CSLL não devem integrar os cálculos dos tributos**, por serem de natureza personalística, não podendo ser repassados ao CONTRATANTE.

OBSERVAÇÕES

- (1) Conforme preço informado no **subitem 1.1 do Anexo VI - Modelo de Proposta** do Edital.
- (2) Preencher cada item de custo componente do preço com o percentual que este representa sobre o preço do serviço.
- (3) A empresa proponente deverá indicar, obrigatoriamente, os acordos ou convenções coletivas que regem as categorias profissionais vinculadas à execução do serviço, quando for o caso.



DISCRIMINAÇÃO DOS ENCARGOS SOCIAIS (subitem II.1 da Proposta)	PERCENTUAL (%)
GRUPO "A"	
1 - SESI OU SESC (art. 30, Lei 8.036/90)	
2 - SENAI OU SENAC (Decreto 2.318/86)	
3 - INCRA (arts. 1º e 2º, DL nº 1.146/70)	
4 - SALÁRIO EDUCAÇÃO (art. 15, Lei nº 9.424/96 e art. 1º, § 1º, Decreto 6.003/06)	
5 - FGTS (art. 15, Lei 8.030/90)	
6 - RISCOS AMBIENTAIS DO TRABALHO (RAT) (art. 22, II, Lei nº 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.957/09) x FATOR ACIDENTÁRIO DE PREVENÇÃO (FAP) (Decreto 6.957/09) (*)	
7 - SEBRAE (Lei 8.029/90)	
TOTAL DO GRUPO "A"	
GRUPO "B"	
8 - FÉRIAS c/ 1/3 Constitucional (art. 130, I, CLT e 7º, XVII, CF/88)	
9 - AUXÍLIO DOENÇA (art. 131, III, CLT)	
10 - LICENÇA PATERNIDADE (art. 7º, XIX, CF)	
11 - FALTAS LEGAIS (art. 473, CLT)	
12 - ACIDENTE DO TRABALHO (art. 131, CLT c/c art. 27, Decreto nº 89.312/84)	
13 - AVISO PRÉVIO (art. 488, CLT) (**)	
14 - 13º SALÁRIO (art. 7º, VIII, CF)	
TOTAL DO GRUPO "B"	
GRUPO "C"	
15 - AVISO PRÉVIO INDENIZADO (art. 487, § 1º CLT)	
16 - INDENIZAÇÃO ADICIONAL (art. 9º, Lei nº 7.238/84)	
17 - INDENIZAÇÃO (FGTS NAS RESCISÕES SEM JUSTA CAUSA) (***)	
TOTAL DO GRUPO "C"	
GRUPO "D"	
18 - INCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO "A" SOBRE OS ITENS DO GRUPO "B"	
TOTAL DO GRUPO "D"	
GRUPO "E"	
19 - INCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO "A" SOBRE O AVISO PRÉVIO INDENIZADO DO GRUPO "C"	
TOTAL DO GRUPO "E"	
TOTAL GERAL DOS ENCARGOS SOCIAIS	

(*) **Memória de cálculo do item 7 do Grupo A:**

Riscos Ambientais do Trabalho (RAT) x Fator Acidentário de Prevenção (FAP):

A.7= RAT x FAP, em que:

RAT= 1%, 2% ou 3% (conforme Anexo V do Decreto 6.957/09)

FAP= 0,5000 a 2,0000 (menor e maior valor, respectivamente, do intervalo contínuo de cinco décimos (0,5000) a dois inteiros (2,0000), aplicado com quatro casas decimais, considerado o critério de arredondamento na quarta casa decimal, conforme art. 202-A, § 1º do Decreto 6.957/09).

Exemplo 1 do item A.7:

RAT= 1%

FAP= 0,5000

RAT x FAP= **0,50%**

**Exemplo 2 do item A.7:**

RAT= 3%

FAP= 2,0000

RAT x FAP= 6,0%

() O aviso prévio trabalhado será zerado após o primeiro ano de vigência do Contrato e corresponde à redução de 7 (sete) dias ou 2 (duas) horas dia, devendo ser cotado, obrigatoriamente, o percentual de 1,94%.**

(*) Percentual mínimo (4%) a ser aplicado sobre o valor da remuneração mensal.**

OBSERVAÇÕES:

- 1) Os percentuais dos encargos descritos no **Grupo “A”** são de caráter obrigatório, vez que decorrentes de determinação legal, sendo aceita variação somente quanto ao percentual dos Riscos Ambientais do Trabalho (RAT), que varia de acordo com a atividade principal desempenhada por cada empresa, observando-se seu código CNAE (Anexo V do Decreto 6.957/09).
- 2) O licitante deve cotar o percentual relativo ao RAT, de acordo com o Anexo V do Decreto 6.957/09, sendo 1% para empresas de risco leve, 2% para empresas de risco médio e 3% para empresas de risco grave. Entretanto, as alíquotas poderão ser reduzidas em até 50% ou majoradas em até 100%, em razão do desempenho da empresa em relação à sua respectiva atividade, por meio da aplicação do Fator Acidentário de Prevenção (FAP). Portanto, o licitante deve cotar, também, o valor relativo ao FAP. A comprovação do **FAP** será realizada quando do envio da proposta de que trata o subitem 7.9 do Edital, por meio **da apresentação da GFIP atualizada ou de outro documento apto a evidenciá-lo.**
- 3) Fica a cargo do licitante a inclusão de outras obrigações sociais pertinentes aos serviços, ou a exclusão de obrigações sociais não aplicáveis.
- 4) Caso haja necessidade de utilizar outro item, o mesmo deverá ser especificado detalhadamente.



ANEXO VII

VOLUME ESTIMADO DOS SERVIÇOS

1. FINALIDADE

Este Anexo apresenta o histórico dos quantitativos de demandas e define o volume estimado para os serviços a serem contratados.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Anualmente, o volume total de serviços contratados varia em função da necessidade e da natureza das soluções tecnológicas solicitadas pelas áreas de negócio do CONTRATANTE. Não há previsão quanto à distribuição das solicitações de serviços ao longo dos meses, sendo responsabilidade do CONTRATADO se ajustar com vistas ao atendimento dos serviços solicitados pelo CONTRATANTE de acordo com os prazos estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviços.

Estima-se um crescimento de até 20% (vinte por cento) na média de demandas registradas mensalmente, devendo ser garantido atendimento deste volume estimado sem custo adicional para o CONTRATANTE.

3. QUANTITATIVOS DE DEMANDAS

3.1. As tabelas abaixo mostram a quantidade mensal de Incidentes abertos no período e que balizaram as estimativas:

INCIDENTES POR PRIORIDADE				
Mês/Ano	Prioridade Alta	Prioridade Média	Prioridade Baixa	TOTAL
Julho/2012	632	3.527	617	4.776
Agosto/2012	772	3.258	826	4.856
Setembro/2012	624	2.640	1.072	4.336
Outubro/2012	778	3.076	962	4.816
Novembro/2012	755	3.018	791	4.564
Dezembro/2012	968	3.275	782	5.025
Janeiro/2013	1.191	3.752	817	5.760
Fevereiro/2013	726	2.881	831	4.438
Março/2013	800	3.233	693	4.726
Abril/2013	914	4.287	665	5.866
Mai/2013	901	3.437	685	5.023
Junho/2013	864	3.591	1.121	5.576
Julho/2013	954	4.011	1.452	6.417
Agosto/2013	883	3.091	932	4.906
Setembro/2013	962	2.750	623	4.335
TOTAL	12.724	49.827	12.869	75.420



INCIDENTES POR CONJUNTO DE ESPECIALIDADES E TURNOS

Turno A: 00h00min às 07h59min

Turno B: 08h00min às 15h59min

Turno C: 16h00min às 23h59min

Meses→	Jul/2012			Ago/2012			Set/2012			Out/2012			Nov/2012			Dez/2012		
Turnos→	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Ambiente Operacional Mainframe	7	10	4	11	38	9	8	21	17	6	25	11	16	18	19	11	31	7
Ambiente Operacional Open	216	784	309	226	709	350	146	547	297	222	686	373	247	559	343	322	698	397
Antivírus	0	1	4	0	3	7	0	2	0	0	42	0	0	0	0	0	0	0
Armazenamento e Storage	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Backup/ Storage	127	36	247	178	64	318	385	52	385	233	3	367	185	42	314	144	52	360
Cognos	12	13	5	14	10	6	3	3	3	6	28	6	3	3	3	0	3	7
Conectividade Mainframe	4	17	11	10	22	12	18	35	15	11	26	14	6	20	7	8	22	13
Conectividade Open	14	47	8	9	59	17	7	53	16	7	90	16	5	20	5	11	27	15
SGBD DB2	17	34	13	15	72	31	35	77	19	22	30	39	16	77	26	38	73	29
Aplicações Virtuais	1	20	5	0	52	5	0	16	4	2	1	7	4	77	13	2	86	24
PCP Control-M	509	260	310	465	278	294	353	219	174	392	189	264	400	240	265	455	286	336
SGBD SQL Server	510	656	421	449	603	324	354	538	307	381	650	405	535	496	274	435	511	334
Websphere	3	113	28	20	118	58	44	102	81	39	116	107	76	143	106	65	116	106
Totais por turno	1.420	1.991	1.365	1.397	2.028	1.431	1.353	1.665	1.318	1.321	1.886	1.609	1.493	1.695	1.376	1.491	1.905	1.629
Totais por mês	4.776			4.856			4.336			4.816			4.564			5.025		



Meses →	Jan/2013			Fev/2013			Mar/2013			Abr/2013			Mai/2013			Jun/2013		
Turnos →	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Ambiente Operacional Mainframe	8	23	5	11	14	8	18	29	16	5	39	13	17	32	10	12	23	4
Ambiente Operacional Open	469	760	497	243	645	414	258	672	355	242	802	504	265	930	400	214	819	314
Antivírus	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Armazenamento e Storage	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Backup / Storage	144	44	398	79	43	452	95	71	273	152	70	246	201	61	192	267	115	596
Cognos	1	2	1	2	4	0	4	5	1	3	8	4	3	4	0	8	1	2
Conectividade Mainframe	12	37	12	11	17	4	5	23	8	11	21	17	23	25	8	6	19	7
Conectividade Open	3	40	24	5	32	14	4	31	12	9	48	23	8	33	24	10	33	20
SGBD DB2	34	83	29	31	65	12	58	34	14	14	12	24	31	25	26	56	20	15
Aplicações Virtuais	0	133	34	2	96	21	1	153	20	1	126	32	2	125	20	3	96	10
PCP Control-M	591	399	417	409	221	247	443	206	261	475	263	327	498	315	292	512	367	348
SGBD SQL Server	507	445	347	379	580	186	503	650	311	510	1136	452	391	519	268	395	616	367
Websphere	49	137	73	32	93	66	36	100	56	40	163	73	26	203	46	46	194	61
Totais por turno	1.818	2.104	1.838	1.204	1.810	1.424	1.425	1.974	1.327	1.462	2.689	1.715	1.465	2.272	1.286	1.529	2.303	1.744
Totais por mês	5.760			4.438			4.726			5.866			5.023			5.576		

Categorias utilizadas na ferramenta de registro de Incidentes	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
ALTERAÇÃO DE SENHA.ALTERAR SENHA DE ACESSO AO EMULADOR	0,2
AMBIENTE DE SISTEMAS.AUTOMATICO	0,1
DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA.ALARME	0,1
DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA.GRAVADOR DE IMAGEM	0,1



Categorias utilizadas na ferramenta de registro de Incidentes	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
EQUIPAMENTOS DE TI	0,1
EQUIPAMENTOS DE TI.CASH-DISPENSER	0,2
EQUIPAMENTOS DE TI.DISPOSITIVOS DE BACKUP / ARMAZENAMENTO	2,1
EQUIPAMENTOS DE TI.DISPOSITIVOS DE REDE	13,8
EQUIPAMENTOS DE TI.GERENCIADOR DE SENHAS	0,3
EQUIPAMENTOS DE TI.IMPRESSORAS	4,8
EQUIPAMENTOS DE TI.MICROCOMPUTADOR / NOTEBOOK	86,6
EQUIPAMENTOS DE TI.SCANNER	0,4
EQUIPAMENTOS DE TI.SERVIDORES	870,9
EQUIPAMENTOS DE TI.SOLICITAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	0,1
GESTÃO DE ACESSOS.DESBLOQUEIO DE SENHA	0,5
GESTÃO DE ACESSOS.LIBERAÇÃO DE ACESSO	1,5
INFORMAÇÕES.CONSULTA DE ARQUIVOS / RELATÓRIOS	0,5
INFORMAÇÕES.GESTÃO DE ACESSO	0,8
INFORMAÇÕES.OUTRAS A ESPECIFICAR	0,2
INFRA ESTRUTURA.APLICATIVOS	0,8
INFRA ESTRUTURA.BANCO DE DADOS	0,1
INFRA ESTRUTURA.MAINFRAME	0,1
INFRA ESTRUTURA.PROCESSAMENTO BATCH	0,2
INFRA ESTRUTURA.SERVIDOR	2,3
MAINFRAME.INTERAGÊNCIA	0,5
PLATAFORMA ALTA	0,9
PLATAFORMA ALTA.CICS	6,3



Categorias utilizadas na ferramenta de registro de Incidentes	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
PLATAFORMA ALTA.CONNECT DIRECT	21,2
PLATAFORMA ALTA.MAINFRAME	45,4
PLATAFORMA ALTA.RACF	0,8
PLATAFORMA ALTA.SERVIÇOS ESPECÍFICOS	98,5
PLATAFORMA ALTA.SMS	1,3
PLATAFORMA ALTA.ZOS	0,6
PORTAIS EXTERNOS	0,1
PORTAIS EXTERNOS.PORTAL IMAGON COMPE	3,1
PORTAIS EXTERNOS.PORTAL IMAGON SIGN	0,9
PORTAIS EXTERNOS.PORTAL MAPFRE	0,2
SERVIÇOS DE ENGENHARIA E ARQUITETURA.NOBREAK'S E ESTABILIZADORES	0,1
SERVIÇOS DE TI	0,5
SERVIÇOS DE TI.ANTIVÍRUS	25,9
SERVIÇOS DE TI.ARMazenamento STORAGE	0,1
SERVIÇOS DE TI.BACKUP E RESTAURAÇÃO	636,4
SERVIÇOS DE TI.BANCO DE DADOS	1305,6
SERVIÇOS DE TI.CORREIO ELETRÔNICO	16
SERVIÇOS DE TI.IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS E SERVIÇOS	22
SERVIÇOS DE TI.INTERNET	101,7
SERVIÇOS DE TI.INTRANET	22,9
SERVIÇOS DE TI.LIBERAÇÃO	0,1
SERVIÇOS DE TI.MUDANÇAS	0,2
SERVIÇOS DE TI.PCP	997,1
SERVIÇOS DE TI.REDES	73,5



Categorias utilizadas na ferramenta de registro de Incidentes	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
SERVIÇOS DE TI.SERVICE DESK (USD)	23,9
SERVIÇOS DE TI.VÍDEO CONFERÊNCIA	1,2
SISTEMAS BNB	0,6
SISTEMAS BNB.AUTOMAÇÃO BANCÁRIA - S134	43,4
SISTEMAS BNB.AUTOMATIZAÇÃO DO PROCESSO DA CENTRAL DE CRÉDITO - S522	14,8
SISTEMAS BNB.AVALIAÇÃO DE RISCOS DE TESOURARIA - S701	0,2
SISTEMAS BNB.AVALIAÇÃO FNE - S458	0,1
SISTEMAS BNB.BNDES FINAME - S708	0,2
SISTEMAS BNB.CARTÕES DE DÉBITO VISA ELECTRON - S519	1
SISTEMAS BNB.CENTRAL DE INFORMAÇÕES - S255	10,7
SISTEMAS BNB.CLIENTE ÚNICO - S400	55,3
SISTEMAS BNB.COBRANÇA PARA CLIENTES - S707	0,3
SISTEMAS BNB.COMPENSAÇÃO DE CHEQUES - S186	1,2
SISTEMAS BNB.COMUNIDADE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM - S386	0,6
SISTEMAS BNB.CONCILIAÇÃO DE CONTAS DE AGÊNCIA - S231	2,3
SISTEMAS BNB.CONTABILIDADE - S220	0,5
SISTEMAS BNB.CONTAS CORRENTES - S048	0,7
SISTEMAS BNB.CONTRATOS - S706	0,4
SISTEMAS BNB.CONTROLE DE CARTÕES - S024	0,5
SISTEMAS BNB.CONTROLE DE CONTRA-ORDEM DE CHEQUES - S034	0,5
SISTEMAS BNB.CONTROLE DE OPERAÇÕES NO MERCADO ABERTO - S493	2,5
SISTEMAS BNB.CONTROLE DE ORDENS JUDICIAIS - S432	1,1
SISTEMAS BNB.CONTROLE DE PROCESSOS JURÍDICOS - S702	0,8
SISTEMAS BNB.CONTROLE DE RECEPÇÃO - S022	3,3



Categorias utilizadas na ferramenta de registro de Incidentes	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
SISTEMAS BNB.CONTROLE OPERACIONAL DO FINOR - S704	0,1
SISTEMAS BNB.CONTROLES INTERNOS - S399	1,4
SISTEMAS BNB.CONVENIOS - S109	0,1
SISTEMAS BNB.CREDIAMIGO - S580	41,7
SISTEMAS BNB.CREDIAMIGO COMITÊ DE CRÉDITO - S378	12,6
SISTEMAS BNB.CREDIAMIGO GERENCIAL - S583	0,6
SISTEMAS BNB.CRÉDITO COMERCIAL – CRÉDITO PESSOAL (CDC) - S463	1,3
SISTEMAS BNB.CRÉDITO COMERCIAL - S408	2,9
SISTEMAS BNB.CRÉDITO PARA MICROINVESTIDORES - S344	0,9
SISTEMAS BNB.DATA MART CLEARQUEST - S462	0,2
SISTEMAS BNB.DATA MART CONTROLE DE VIAGEM - S544	0,1
SISTEMAS BNB.DATA MART CREDIAMIGO - S468	0,1
SISTEMAS BNB.DATA MART DE CONTROLES INTERNOS - S510	0,1
SISTEMAS BNB.DATA MART DE PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS - S483	0,2
SISTEMAS BNB.DATA MART GERENCIAMENTO DE CLIENTES - S461	0,1
SISTEMAS BNB.DATAMART DO ATIVO OPERACIONAL - S509	0,1
SISTEMAS BNB.DATAMART RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO - S477	0,2
SISTEMAS BNB.DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS- S440	0,1
SISTEMAS BNB.DIANET - S354	0,1
SISTEMAS BNB.DIGITALIZAÇÃO E TRÂMITE VIRTUAL DE DOCUMENTOS - S499	5,6
SISTEMAS BNB.DISPOSITOR - S057	0,1
SISTEMAS BNB.DOCUMENTOS DE VIAGEM - S056	0,5
SISTEMAS BNB.DOTAÇÃO - S023	4,3
SISTEMAS BNB.EDI - S445	4,4



Categorias utilizadas na ferramenta de registro de Incidentes	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
SISTEMAS BNB.ENTRADA DE DADOS POR EVENTO - S230	0,4
SISTEMAS BNB.FOLHA DE PAGAMENTO WINDOWS (LG) - S776	1,4
SISTEMAS BNB.FUNDOS DE INVESTIMENTOS - S401	1,3
SISTEMAS BNB.GERÊNCIA DE ACESSO - S278	0,5
SISTEMAS BNB.GERÊNCIA OPERAÇÕES DE CÂMBIO - S430	0,2
SISTEMAS BNB.GERENCIAMENTO DA FILA DE ATENDIMENTO - S512	7,5
SISTEMAS BNB.GERENCIAMENTO DE CLIENTES - S427	0,5
SISTEMAS BNB.GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO PARA INTERNET - S371	0,2
SISTEMAS BNB.GERENCIAMENTO DE CONVÊNIO DE ARRECADANÇA - S489	2,4
SISTEMAS BNB.GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS - S557	7,6
SISTEMAS BNB.GESTÃO DE DESEMPENHO EMPRESARIAL - S529	0,1
SISTEMAS BNB.GESTÃO DE RISCO OPERACIONAL - S441	0,1
SISTEMAS BNB.INFOGER - S970	40,3
SISTEMAS BNB.MONITORAÇÃO DO ATIVO OPERACIONAL - S039	0,2
SISTEMAS BNB.NORDESTE ELETRÔNICO - S160	6,5
SISTEMAS BNB.NORDESTE ELETRÔNICO - S160 (GERENCIAMENTO)	0,8
SISTEMAS BNB.OPERATIONAL DATA STAGE - S546	0,2
SISTEMAS BNB.PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS DO INSS - S302	0,1
SISTEMAS BNB.PONTO ELETRÔNICO - S559	0,4
SISTEMAS BNB.POUPANÇA - S410	0,5
SISTEMAS BNB.PROGRAMA DE AÇÃO E AVAL	0,2
SISTEMAS BNB.PROJNET - S269	0,3
SISTEMAS BNB.RECOLHIMENTO DE TRIBUTOS - S032	0,4
SISTEMAS BNB.RECURSOS LOGÍSTICOS - S320	0,6



Categorias utilizadas na ferramenta de registro de Incidentes	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
SISTEMAS BNB.RISCO DE CRÉDITO - S253	23,1
SISTEMAS BNB.SAT - S777	1,7
SISTEMAS BNB.SCC - S170	5,5
SISTEMAS BNB.SEAP - S033	2,4
SISTEMAS BNB.SEGURANÇA DE ACESSO DE APLICAÇÕES ISKEY- S267	0,4
SISTEMAS BNB.SEGURANÇA DE SISTEMAS ONLINE - S178	0,1
SISTEMAS BNB.SEGUROS - S283	2,8
SISTEMAS BNB.SGR - S465	6,4
SISTEMAS BNB.SIAC - S950	32,6
SISTEMAS BNB.SIAT - S079	1,6
SISTEMAS BNB.SICAJ SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA CONSULTORIA E ASSESSORIA JURÍDICA - S455	0,5
SISTEMAS BNB.SIMULADOR DE CÁLCULOS - S611	1,6
SISTEMAS BNB.SINC - S035	41,8
SISTEMAS BNB.SIP - S849	0,4
SISTEMAS BNB.SISTEMA DE CONTROLE PATRIMONIAL FNE - S492	0,6
SISTEMAS BNB.SISTEMA DE DEPÓSITOS JUDICIAIS - S541	1,3
SISTEMAS BNB.SISTEMA DE GESTÃO DO RISCO OPERACIONAL E CONTROLES INTERNOS - S532	0,3
SISTEMAS BNB.SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TI - S525	0,1
SISTEMAS BNB.SITE DO AMBIENTE DE SEGURANÇA CORPORATIVA - S424	0,1
SISTEMAS BNB.SPB - S294	12,5
SISTEMAS BNB.TARIFAS - S420	2,4
SISTEMAS BNB.TITULOS DE CAPITALIZAÇÃO - S129	1,3
SOFTWARE.LOGON SCRIPT	0,1
SOFTWARES.CERTIFICADO DIGITAL	0,2



Categorias utilizadas na ferramenta de registro de Incidentes	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
SOFTWARES.CITRIX	3,6
SOFTWARES.CONTENT	2,3
SOFTWARES.CONTROL M	3,6
SOFTWARES.EXCHANGE - CONFIGURAÇÃO	4,6
SOFTWARES.MICROSOFT OFFICE	1,8
SOFTWARES.MSN MESSENGER	0,4
SOFTWARES.OUTROS	12,4
SOFTWARES.REDE SWIFT	0,8
SOFTWARES.WEBSPHERE	135
TELEFONIA.FIXA	0,2
TELEFONIA.MÓVEL	0,2



3.2. As tabelas abaixo mostram atendimentos realizados pelas macroatividades do Gerenciamento de Operações de TI:

ATENDIMENTOS POR MACROATIVIDADE E TURNOS

Turno A: 00h00min às 07h59min

Turno B: 08h00min às 15h59min

Turno C: 16h00min às 23h59min

Meses→	Jul/2012			Ago/2012			Set/2012			Out/2012			Nov/2012			Dez/2012		
Turnos→	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Antivírus	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Armazenamento e Storage	0	0	21	0	1	21	0	0	18	1	0	12	0	0	13	1	0	15
Operacionalização	4	380	138	4	409	189	14	256	111	5	378	146	2	326	153	17	293	94
PCP Control-M	0	32	7	9	33	16	3	21	7	5	27	8	2	14	5	2	22	7
Totais por turno	4	412	166	13	444	226	17	278	136	11	405	166	4	340	171	20	315	116
Totais por mês	582			683			431			582			515			451		

Meses→	Jan/2013			Fev/2013			Mar/2013			Abr/2013			Mai/2013			Jun/2013		
Turnos→	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Antivírus	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Armazenamento e Storage	0	0	14	0	0	14	0	0	16	0	0	16	0	1	15	0	1	2
Operacionalização	5	317	107	9	350	102	3	288	111	2	356	107	5	361	103	4	348	117
PCP Control-M	1	28	16	2	19	8	2	12	4	4	13	5	1	13	4	4	27	9
Totais por turno	6	346	137	11	369	124	5	300	131	6	370	128	6	375	122	8	376	128
Totais por mês	489			504			436			504			503			512		



Operacionalização de sistemas	
Média de Jobs processados diariamente	8.500
Quantidade de sistemas em produção	325
Monitoração dos serviços e recursos de infraestrutura tecnológica	
Média de arquivos recebidos/transferidos diariamente	20.000
Quantidade de recepção e transmissão de arquivos por dia	20.000
Quantidade de execuções "batch" por dia	8.500
Quantidade de transações "online" por dia	20 milhões
Quantidade de servidores de aplicação a monitorar	260
Quantidade de servidores de banco de dados a monitorar	435
Quantidade de servidores de Internet/Intranet a monitorar	850
Quantidade de servidores de correio eletrônico a monitorar	10
Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de Backup/Restore	
Quantidade de mídias utilizadas em operações de "backup" por dia	5
Quantidade de ações de "restore" por dia	2
Quantidade de objetos da fitoteca principal	632



Quantidade de objetos da fitoteca de segurança	79
Quantidade de ações de alimentação de mídias no equipamento de controle e gravação de fitas magnéticas (<i>Tape Library robotizada</i>) por dia:	3 (mainframe) e 2 (open)
Quantidade de ações de manutenção (configurar, formatar, organizar, etc.) no sistema de identificação das fitas/cartuchos magnéticos, por dia	5

3.3. Na tabela a seguir está demonstrado planejamento dos momentos nos quais as macroatividades de Gerenciamento da Capacidade e Gerenciamento da Disponibilidade serão executadas e quantidade de entregas previstas em cada período. Vale salientar que isso representa apenas uma estimativa, podendo o BANCO alterar o planejamento em questão, desde que seja realizado alinhamento prévio com a empresa contratada. Os números informados em cada célula indicam a quantidade de ocorrências da macroatividade no mês em questão.

Ano 1	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Mês 04	Mês 05	Mês 06	Mês 07	Mês 08	Mês 09	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Total
Documentação de Gerenciamento de Recurso	2	2	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	20
Implantação de Monitoramento	2	2	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	20
Atualização de Monitoramento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	6	20
Suporte técnico às atividades referentes aos processos	Contínuo												
Gerenciamento de Níveis de Disponibilidade	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Análise de Capacidade e Desempenho	2	4	8	12	16	20	20	20	20	20	20	20	182
Gerenciamento de Demanda	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Modelagem de Capacidade	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Plano de Capacidade	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Plano de Disponibilidade	0	0	0	0	1		0	0	0	0	1		2
Gerenciamento de projetos, condução de equipes e apoio às demais macroatividades	Contínuo												



Ano 1	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Mês 04	Mês 05	Mês 06	Mês 07	Mês 08	Mês 09	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Total
Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade	Sob demanda												

Ano 2	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Mês 04	Mês 05	Mês 06	Mês 07	Mês 08	Mês 09	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Total
Documentação de Gerenciamento de Recurso	2	2	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	20
Implantação de Monitoramento	2	2	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	20
Atualização de Monitoramento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	6	20
Suporte técnico às atividades referentes aos processos	Contínuo												
Gerenciamento de Níveis de Disponibilidade	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Análise de Capacidade e Desempenho	22	24	28	32	36	40	40	40	40	40	40	40	422
Gerenciamento de Demanda	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Modelagem de Capacidade	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Plano de Capacidade	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Plano de Disponibilidade	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
Gerenciamento de projetos, condução de equipes e apoio às demais macroatividades	Contínuo												
Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade	Sob demanda												

3.4. A tabela abaixo mostram os quantitativos de Itens de Configuração por tipo:

ITENS DE CONFIGURAÇÃO POR TIPO				
Tipo		Quantidade		
Access Point		16		
Appliance		15		
Certificados Digitais		36		
Tipo		Quantidade		
Roteador CAPGV		17		
Roteador Unidade Distribuída		223		
Roteador Wireless		12		



Circuito Parceiro - Contingência	8
Circuito Parceiro - Principal	8
Circuito Unidade Distribuída - Contingência	199
Circuito Unidade Distribuída - Principal	218
Firewall	4
Link de Conectividade – Contingência	2
Link de Conectividade – Principal	23
Mainframe Físico	2
Mainframe Partição	11

Serviço - Componente	12
Serviço - Principal	28
Servidor Cluster	84
Servidor Físico	498
Servidor Virtual	955
Sistema Interno BNB	355
Software Básico	42
Storage Armazém	4
Switch	950
VoIP - Capital/Metropolitana	526
VoIP - Core	25
VoIP - Interior	1134

3.5. As tabelas abaixo mostram a quantidade mensal de demandas (mudanças e requisições) que foram atendidas no período e que balizaram as estimativas:

QUANTITATIVOS DE DEMANDAS					
Mês/Ano	Mudanças abertas	Requisições para Planejamento de Mudança (Construção e Teste)	Requisições para Implantação de Mudança	Ajustes na Base de Dados do Ger. da Configuração	Outras Requisições diversas
Julho/2012	571	738	868	48	706
Agosto/2012	528	714	916	56	715
Setembro/2012	404	549	629	58	510
Outubro/2012	540	569	778	39	675
Novembro/2012	568	584	673	36	651
Dezembro/2012	689	711	841	39	580



Janeiro/2013	680	664	806	42	773
Fevereiro/2013	618	588	707	29	626
Março/2013	593	620	796	112	572
Abril/2013	771	694	875	68	737
Mai/2013	693	685	952	72	729
Junho/2013	567	562	756	65	628
Julho/2013	670	661	950	82	673
Agosto/2013	498	500	801	101	638
Setembro/2013	527	535	768	81	509



REQUISIÇÕES¹¹ POR PRIORIDADE				
Mês/Ano	Prioridade Alta	Prioridade Média	Prioridade Baixa	TOTAL
Julho/2012	149	728	1.483	2.360
Agosto/2012	175	788	1.438	2.401
Setembro/2012	140	460	1.146	1.746
Outubro/2012	114	598	1.349	2.061
Novembro/2012	82	593	1.269	1.944
Dezembro/2012	114	608	1.449	2.171
Janeiro/2013	132	679	1.474	2.285
Fevereiro/2013	100	539	1.311	1.950
Março/2013	64	614	1.422	2.100
Abril/2013	50	731	1.593	2.374
Mai/2013	71	612	1.755	2.438
Junho/2013	45	522	1.444	2.011
Julho/2013	59	600	1.707	2.366
Agosto/2013	68	546	1.426	2.040
Setembro/2013	58	495	1.340	1.893

¹¹ Estão inclusas todas as Requisições (para Planejamento de Mudança (Construção e Teste), para Implantação de Mudança, ajuste na BDGC e Outras Requisições Diversas).



REQUISIÇÕES POR CONJUNTO DE ESPECIALIDADES¹² E TURNOS

Turno A: 00h00min às 07h59min

Turno B: 08h00min às 15h59min

Turno C: 16h00min às 23h59min

Meses→	Jul/2012			Ago/2012			Set/2012			Out/2012			Nov/2012			Dez/2012		
Turnos→	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Ambiente Operacional Mainframe	5	55	21	0	69	33	0	64	10	1	46	24	2	52	15	3	49	16
Ambiente Operacional Open	42	397	352	44	375	316	43	345	288	36	402	338	33	330	278	31	352	357
Antivírus	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Backup/ Storage	2	126	49	1	171	49	1	81	57	1	65	43	6	78	66	4	70	49
Cognos	1	58	56	0	52	32	0	26	17	0	37	36	0	44	20	1	23	35
Conectividade Mainframe	1	48	10	1	29	19	1	34	14	0	26	10	1	21	10	0	24	5
Conectividade Open	0	60	28	0	70	48	1	49	21	0	77	36	1	80	14	4	149	48
SGBD DB2	1	80	30	1	49	40	2	29	24	1	33	22	0	53	40	0	50	60
Aplicações Virtuais	0	6	2	1	7	1	0	2	1	0	3	2	2	30	7	0	9	5
PCP Control-M	5	115	115	4	121	105	9	98	66	11	125	134	13	130	133	13	146	137
SGBD SQL Server	2	199	233	5	246	209	8	170	142	4	168	202	1	168	173	1	185	197
Websphere	3	146	64	1	79	166	1	48	35	2	76	61	1	57	49	0	58	51
Totais por turno	62	1.290	960	58	1.269	1.018	66	947	675	56	1.058	908	60	1.043	805	57	1.115	960
Totais por mês	2.312			2.345			1.688			2.022			1.908			2.132		

¹² Não inclusas as requisições de ajuste no BDGC



Meses-->	Jan/2013			Fev/2013			Mar/2013			Abr/2013			Mai/2013			Jun/2013		
Turnos-->	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Ambiente Operacional Mainframe	2	47	17	2	43	20	3	52	22	2	84	48	2	66	36	2	52	20
Ambiente Operacional Open	38	409	311	50	310	277	42	329	385	33	320	359	25	377	378	22	280	349
Antivírus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Backup/ Storage	3	64	135	2	74	122	3	91	138	1	87	131	2	88	145	3	99	158
Cognos	0	59	54	0	22	26	2	18	20	0	36	51	0	45	31	0	35	34
Conectividade Mainframe	0	20	15	1	17	5	0	22	12	3	21	14	0	20	12	0	19	13
Conectividade Open	3	58	21	1	69	26	4	44	22	4	82	29	2	63	26	2	56	31
SGBD DB2	1	44	37	0	44	64	0	46	66	2	65	36	0	61	47	0	32	27
Aplicações Virtuais	0	18	6	0	10	7	1	25	16	1	2	1	2	12	1	1	12	13
PCP Control-M	9	173	156	6	123	125	4	124	109	10	156	157	15	190	151	13	119	113
SGBD SQL Server	16	177	206	7	169	181	1	130	127	2	159	227	3	212	190	2	156	166
Websphere	0	96	48	2	65	51	0	73	57	4	89	90	3	94	67	1	59	57
Totais por turno	72	1.165	1.006	71	946	904	60	954	974	62	1.101	1.143	54	1.228	1.084	46	919	981
Totais por mês	2.243			1.921			1.988			2.306			2.366			1.946		



Categorias utilizadas na ferramenta de registro de Requisições	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
ALTERAÇÃO DE SENHA.DESBLOQUEAR SENHA DE ACESSO A REDE	0,1
DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA.GRAVADOR DE IMAGEM	0,1
EQUIPAMENTOS DE TI.CASH-DISPENSER	0,1
EQUIPAMENTOS DE TI.DISPOSITIVOS DE BACKUP / ARMAZENAMENTO	21,8
EQUIPAMENTOS DE TI.DISPOSITIVOS DE REDE	40
EQUIPAMENTOS DE TI.GERENCIADOR DE SENHAS	0,2
EQUIPAMENTOS DE TI.IMPRESSORAS	4,3
EQUIPAMENTOS DE TI.MICROCOMPUTADOR / NOTEBOOK	10,2
EQUIPAMENTOS DE TI.SCANNER	0,3
EQUIPAMENTOS DE TI.SERVIDORES	272
EQUIPAMENTOS DE TI.SOLICITAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	3,1
EQUIPAMENTOS DE TI.TERMINAL DE CAIXA	0,1
GESTÃO DE ACESSOS	0,3
GESTÃO DE ACESSOS.ALTERAÇÃO DE SENHA	1,7
GESTÃO DE ACESSOS.DESBLOQUEIO DE SENHA	1,3
GESTÃO DE ACESSOS.EXCLUSÃO DE ACESSO	1,3
GESTÃO DE ACESSOS.LIBERAÇÃO DE ACESSO	26,6
GESTÃO DE ACESSOS.MUDANÇA DE PERFIL	0,6
GESTÃO DE ACESSOS.RENOVAÇÃO DE ACESSO	1,2
INFORMAÇÕES.ATUALIZAÇÃO DA SOLICITAÇÃO	0,1
INFORMAÇÕES.CONSULTA DE ARQUIVOS / RELATÓRIOS	1,5
INFORMAÇÕES.DIVERSAS	0,1
INFORMAÇÕES.GESTÃO DE ACESSO	0,6



Categorias utilizadas na ferramenta de registro de Requisições	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
INFORMAÇÕES.OUTRAS A ESPECIFICAR	2,6
INFRA ESTRUTURA.APLICAÇÕES DISTRIBUÍDAS E WEB	0,1
INFRA ESTRUTURA.CORREIO ELETRÔNICO	0,2
INFRA ESTRUTURA.DEMANDA POR PROBLEMAS	0,2
INFRA ESTRUTURA.OPERAÇÃO	0,1
INFRA ESTRUTURA.SUORTE TECNICO	0,3
MUDANÇA	1,8
PERMISSÃO DE ACESSO A SISTEMAS.EDUCAÇÃO CORPORATIVA - S376	0,1
PERMISSÃO DE ACESSO A SISTEMAS.INFORMAÇÕES FINANCEIRAS PARA AGÊNCIAS - S555	0,1
PLATAFORMA ALTA	0,3
PLATAFORMA ALTA.CICS	2,7
PLATAFORMA ALTA.CONNECT DIRECT	4,5
PLATAFORMA ALTA.MAINFRAME	27,4
PLATAFORMA ALTA.RACF	3,4
PLATAFORMA ALTA.SERVIÇOS ESPECÍFICOS	4,3
PLATAFORMA ALTA.ZOS	3,4
PORTAIS EXTERNOS.PORTAL IMAGON COMPE	0,1
SERVIÇOS DE ENGENHARIA E ARQUITETURA.NOBREAK'S E ESTABILIZADORES	0,1
SERVIÇOS DE TI	0,2
SERVIÇOS DE TI.ANTIVÍRUS	0,8
SERVIÇOS DE TI.ARMAZENAMENTO STORAGE	25,5
SERVIÇOS DE TI.BACKUP E RESTAURAÇÃO	108,7
SERVIÇOS DE TI.BANCO DE DADOS	115,4
SERVIÇOS DE TI.CMDB	55,4



Categorias utilizadas na ferramenta de registro de Requisições	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
SERVIÇOS DE TI.CORREIO ELETRÔNICO	9,6
SERVIÇOS DE TI.IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS E SERVIÇOS	71,9
SERVIÇOS DE TI.INTERNET	1,7
SERVIÇOS DE TI.INTRANET	3,1
SERVIÇOS DE TI.LIBERAÇÃO	660,7
SERVIÇOS DE TI.MUDANÇAS	55
SERVIÇOS DE TI.PCP	548
SERVIÇOS DE TI.REDES	17,8
SERVIÇOS DE TI.SERVICE DESK (USD)	2,4
SERVIÇOS DE TI.VÍDEO CONFERÊNCIA	0,1
SISTEMAS BNB.AÇÕES ESCRITURAS - S146	0,3
SISTEMAS BNB.AUTOMAÇÃO BANCÁRIA - S134	7,6
SISTEMAS BNB.AUTOMATIZAÇÃO DO PROCESSO DA CENTRAL DE CRÉDITO - S522	3,2
SISTEMAS BNB.AVALIAÇÃO DE RISCOS DE TESOURARIA - S701	0,5
SISTEMAS BNB.AVALIAÇÃO FNE - S458	0,2
SISTEMAS BNB.BNDES FINAME - S708	1,9
SISTEMAS BNB.CADASTRO DE CLIENTES - S030	0,2
SISTEMAS BNB.CARTÕES DE DÉBITO VISA ELECTRON - S519	2,7
SISTEMAS BNB.CENTRAL DE INFORMAÇÕES - S255	0,7
SISTEMAS BNB.CLIENTE ÚNICO - S400	7,3
SISTEMAS BNB.COBRANÇA PARA CLIENTES - S707	0,1
SISTEMAS BNB.COMPENSAÇÃO DE CHEQUES - S186	4,2
SISTEMAS BNB.CONCILIAÇÃO DE CONTAS DE AGÊNCIA - S231	0,1
SISTEMAS BNB.CONTABILIDADE - S220	1,5



Categorias utilizadas na ferramenta de registro de Requisições	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
SISTEMAS BNB.CONTAS CORRENTES - S048	3,6
SISTEMAS BNB.CONTRATOS - S706	0,3
SISTEMAS BNB.CONTROLE DE CARTÕES - S024	0,6
SISTEMAS BNB.CONTROLE DE CONTRA-ORDEM DE CHEQUES - S034	0,3
SISTEMAS BNB.CONTROLE DE OPERAÇÕES NO MERCADO ABERTO - S493	0,7
SISTEMAS BNB.CONTROLE DE PROCESSOS JURÍDICOS - S702	1,6
SISTEMAS BNB.CONTROLE DE RECEPÇÃO - S022	0,2
SISTEMAS BNB.CONTROLE DO PASSIVO - S303	0,2
SISTEMAS BNB.CONTROLES INTERNOS - S399	0,5
SISTEMAS BNB.CONVÊNIO REDECARD - S130	0,3
SISTEMAS BNB.CONVENIOS - S109	0,3
SISTEMAS BNB.CREDIAMIGO - S580	3,4
SISTEMAS BNB.CREDIAMIGO GERENCIAL - S583	0,9
SISTEMAS BNB.CRÉDITO COMERCIAL – CRÉDITO PESSOAL (CDC) - S463	2,7
SISTEMAS BNB.CRÉDITO COMERCIAL - S408	2
SISTEMAS BNB.CRÉDITO PARA MICROINVESTIDORES - S344	1,1
SISTEMAS BNB.DATA MART CLEARQUEST - S462	1
SISTEMAS BNB.DATA MART CONTROLE DE VIAGEM - S544	0,1
SISTEMAS BNB.DATA MART CREDIAMIGO - S468	0,3
SISTEMAS BNB.DATA MART DE CONTROLES INTERNOS - S510	0,3
SISTEMAS BNB.DATA MART DE PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS - S483	1,7
SISTEMAS BNB.DATA MART GERENCIAMENTO DE CLIENTES - S461	0,7
SISTEMAS BNB.DATA WAREHOUSE CORPORATIVO - S990	0,9
SISTEMAS BNB.DATAMART DO ATIVO OPERACIONAL - S509	2,1



Categorias utilizadas na ferramenta de registro de Requisições	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
SISTEMAS BNB.DATAMART RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO - S477	0,6
SISTEMAS BNB.DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS- S440	0,1
SISTEMAS BNB.DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO - S772	0,2
SISTEMAS BNB.DIANET - S354	0,1
SISTEMAS BNB.DIGITALIZAÇÃO E TRÂMITE VIRTUAL DE DOCUMENTOS - S499	0,1
SISTEMAS BNB.DOTAÇÃO - S023	0,7
SISTEMAS BNB.EDI - S445	0,3
SISTEMAS BNB.ELABORADORES DE PROJETO - S705	0,1
SISTEMAS BNB.ENTRADA DE DADOS POR EVENTO - S230	1
SISTEMAS BNB.FOLHA DE PAGAMENTO WINDOWS (LG) - S776	0,5
SISTEMAS BNB.FUNDOS DE INVESTIMENTOS - S401	0,4
SISTEMAS BNB.FUNDOS DE INVESTIMENTOS BN - S270	0,1
SISTEMAS BNB.GERADOR DE DADOS DO ATIVO OPERACIONAL - S540	0,3
SISTEMAS BNB.GERENCIA DAS OPERAÇÕES DA MESA - S244	0,2
SISTEMAS BNB.GERÊNCIA DE ACESSO - S278	1,1
SISTEMAS BNB.GERÊNCIA DE SOLICITAÇÕES - S234	0,3
SISTEMAS BNB.GERÊNCIA OPERAÇÕES DE CÂMBIO - S430	0,2
SISTEMAS BNB.GERENCIAMENTO DE CLIENTES - S427	1,5
SISTEMAS BNB.GERENCIAMENTO DE CONVÊNIO DE ARRECADAÇÃO - S489	0,4
SISTEMAS BNB.GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS - S557	0,4
SISTEMAS BNB.GESTÃO DE DESEMPENHO EMPRESARIAL - S529	0,2
SISTEMAS BNB.GESTÃO DE RISCO OPERACIONAL - S441	0,1
SISTEMAS BNB.IFT_SCR - S487	0,1
SISTEMAS BNB.INFOGER - S970	2,4



Categorias utilizadas na ferramenta de registro de Requisições	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
SISTEMAS BNB.INFORMAÇÕES GERENCIAIS DO SINC - S536	0,8
SISTEMAS BNB.MONITORAÇÃO DO ATIVO OPERACIONAL - S039	2,2
SISTEMAS BNB.NORDESTE ELETRÔNICO - S160	0,5
SISTEMAS BNB.NORDESTE ELETRÔNICO - S160 (GERENCIAMENTO)	0,1
SISTEMAS BNB.OPERATIONAL DATA STAGE - S546	2
SISTEMAS BNB.PAGAMENTO DE BENEFICIOS DO INSS - S302	0,3
SISTEMAS BNB.PERSONALIZAÇÃO DE CHEQUES - S131	0,3
SISTEMAS BNB.PONTO ELETRÔNICO - S559	1,2
SISTEMAS BNB.POUPANÇA - S410	0,5
SISTEMAS BNB.POUPANÇA CORRENTE - S159	0,5
SISTEMAS BNB.PROCESSO RENTABILIDADE DE CLIENTES - S464	0,3
SISTEMAS BNB.PROGRAMA DE AÇÃO E AVAL	0,4
SISTEMAS BNB.RECOLHIMENTO DE TRIBUTOS - S032	0,1
SISTEMAS BNB.RECURSOS LOGÍSTICOS - S320	0,9
SISTEMAS BNB.RENTABILIDADE DE PRODUTOS - S467	0,1
SISTEMAS BNB.RISCO DE CRÉDITO - S253	1,5
SISTEMAS BNB.SAT - S777	1
SISTEMAS BNB.SCC - S170	0,3
SISTEMAS BNB.SEAP - S033	0,5
SISTEMAS BNB.SEGURANÇA DE ACESSO DE APLICAÇÕES ISKEY- S267	0,2
SISTEMAS BNB.SEGURANÇA DE SISTEMAS ONLINE - S178	0,3
SISTEMAS BNB.SEGUROS - S283	0,2
SISTEMAS BNB.SGR - S465	2,2
SISTEMAS BNB.SIAC - S950	6,4



Categorias utilizadas na ferramenta de registro de Requisições	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
SISTEMAS BNB.SIAT - S079	0,7
SISTEMAS BNB.SICAJ SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA CONSULTORIA E ASSESSORIA JURIDICA - S455	0,1
SISTEMAS BNB.SIMULADOR DE CÁLCULOS - S611	0,5
SISTEMAS BNB.SINC - S035	3,4
SISTEMAS BNB.SIP - S849	0,9
SISTEMAS BNB.SISTEMA DE CONTROLE PATRIMONIAL FNE - S492	0,5
SISTEMAS BNB.SISTEMA DE DEPÓSITOS JUDICIAIS - S541	0,6
SISTEMAS BNB.SISTEMA DE GESTÃO DO RISCO OPERACIONAL E CONTROLES INTERNOS - S532	0,6
SISTEMAS BNB.SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TI - S525	0,5
SISTEMAS BNB.SISTEMA DE INTEGRAÇÃO AO PORTAL DE CONVÊNIOS - S511	1
SISTEMAS BNB.SISTEMA DE MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS - S535	0,1
SISTEMAS BNB.SISTEMA DE RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÃO CONSOLIDADAS - S515	0,3
SISTEMAS BNB.SITE DAS CENTRAIS DE APOIO AS AGENCIAS - S277	0,2
SISTEMAS BNB.SITE DO AMBIENTE DE SEGURANÇA CORPORATIVA - S424	0,1
SISTEMAS BNB.SPB - S294	2,2
SISTEMAS BNB.TARIFAS - S420	0,4
SISTEMAS BNB.TITULOS DE CAPITALIZAÇÃO - S129	0,3
SOFTWARES	0,2
SOFTWARES.CERTIFICADO DIGITAL	0,6
SOFTWARES.CITRIX	0,4
SOFTWARES.CONTENT	1,1
SOFTWARES.CONTROL M	11,8
SOFTWARES.EXCHANGE - CONFIGURAÇÃO	6,8



Categories utilizadas na ferramenta de registro de Requisições	Média Mensal (Jul/2012 a Jun/2013)
SOFTWARES.MICROSOFT OFFICE	1,7
SOFTWARES.MSN MESSENGER	0,1
SOFTWARES.OUTROS	489,2
SOFTWARES.REDE SWIFT	0,2
SOFTWARES.WEBSHERE	32,4
SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES	0,2
TELEFONIA.FIXA	0,2

3.6. A tabela abaixo apresenta a quantidade de projetos ativos por perfil de especialidade técnica:

Especialidade Técnica	Quantidade de projetos ativos
Ambiente Operacional Cliente/Servidor	2
Ambiente Operacional Mainframe	2
Armazenamento e Cópias de Segurança	2
Banco de Dados DB/2	2
Banco de Dados SQL Server	2
Conectividade de Rede de Comunicação	2
Correio Eletrônico	1
Planejamento e Controle de Produção (PCP)	2
Servidor de Aplicações	2
TOTAL	17



ANEXO VIII
UNIDADES DO BANCO

1. QUADRO RESUMO DAS UNIDADES

Estado	Agências e Postos Bancários existentes	Agências a serem inauguradas	Superintendências	Outros tipos de Unidades	Totais gerais
AL	11	4	1	1	17
BA	44	17	1	1	63
CE	37	12	1	2	52
ES	4	1	0	0	5
MA	22	8	1	2	33
MG	16	1	1	0	18
PB	17	4	1	2	24
PE	26	18	1	0	45
PI	18	0	1	0	19
RJ	1	0	0	0	1
RN	16	4	1	1	22
SE	17	1	1	0	19
SP	1	0	0	0	1
Totais gerais	230	70	10	9	319

2. RELAÇÃO DAS UNIDADES

UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
DIREÇÃO GERAL (SITE PRINCIPAL)	AV. DR. SILAS MUNGUBA	5700	--	PASSARÉ	FORTALEZA	CE



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
ARAPIRACA	RUA FERNANDES LIMA	47		CENTRO	ARAPIRACA	AL
BATALHA	PRACA DA PENHA,	22	ED.MAIR G.DO AMARAL	CENTRO	BATALHA	AL
CORURIBE	A definir				CORURIBE	AL
DELMIRO GOUVEIA	A definir				DELMIRO GOUVEIA	AL
MACEIO ANTARES	AV ANTONIO LISBOA DE AMORIM-GALERIA PATIO	220	QD 08 L ALVOR L02/04	ANTARES	MACEIO	AL
MACEIO-CENTRO	RUA DR. MELO MORAES	165		CENTRO	MACEIO	AL
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DE ALAGOAS	RUA DR. MELO MORAES	165		CENTRO	MACEIO	AL
MACEIO.FAROL	AV. FERNANDES LIMA	2542		FAROL	MACEIO	AL
CENOP MACEIÓ	RUA DA ALEGRIA	407		CENTRO	MACEIÓ	AL
MARAGOGI	A definir				MARAGOGI	AL
MATA GRANDE	RUA SIQUEIRA CAMPOS	403	ED. A. ALBUQUERQUE	CENTRO	MATA GRANDE	AL
P.DOS INDIOS	RUA JOSE MARIA PASSOS	216		CENTRO	PALMEIRA DOS INDIOS	AL
PENEDO	AV. FLORIANO PEIXOTO	260	ED.JOSE SILVA PEIXOT	CENTRO	PENEDO	AL
RIO LARGO	A definir				RIO LARGO	AL
SANT.DO IPANE	PRACA SENADOR ENEAS ARAUJO	38		CENTRO	SANTANA DO IPANEMA	AL
SAO MIGUEL CAMPOS	RUA BARAO DE JEQUIA	86		CENTRO	SAO MIGUEL DOS CAMPOS	AL
U.DOS PALMARES	RUA XV DE NOVEMBRO	64		CENTRO	UNIAO DOS PALMARES	AL
ALAGOINHAS	PRACA DR.MILTON JOSE ORNELAS DE SILVA		S/N	CENTRO	ALAGOINHAS	BA
ANDARAI	PRACA AURELIANO GONDIM	2		CENTRO	ANDARAI	BA



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
ARACI	A definir				ARACI	BA
BARRA DA ESTIVA	A definir				BARRA DA ESTIVA	BA
BARREIRAS	AV. CLERISTON ANDRADE	735		CENTRO	BARREIRAS	BA
BOM J. LAPA	AV. DUQUE DE CAIXAS	327		CENTRO	BOM JESUS DA LAPA	BA
BRUMADO	AV DR ANTONIO MOURAO GUIMARAES	110		CENTRO	BRUMADO	BA
CAMACAN	AV. DR. JOAO VARGENS	81		CENTRO	CAMACAN	BA
CAMACARI	PRAÇA ABRANTES	26	CENTRO	CENTRO	CAMACARI	BA
CAMPO FORMOSO	A definir				CAMPO FORMOSO	BA
CANDEIAS	A definir				CANDEIAS	BA
CASA NOVA	A definir				CASA NOVA	BA
CATU	A definir				CATU	BA
CICERO DANTAS	PRACA DO FORUM S/N		ED. FCO.DE S.ANDRADE	CENTRO	CICERO DANTAS	BA
CONCEICAO	RUA DR JOSE GONCALVES	53		CENTRO	CONCEICAO DO COITE	BA
CORRENTINA	PRACA FELIPE SANTOS	56		CENTRO	CORRENTINA	BA
CRUZ DAS ALMAS	PC SENADOR THEMOSTICLES	360		CENTRO	CRUZ DAS ALMAS	BA
DIAS D'ÁVILA	A definir				DIAS D'ÁVILA	BA
EUCLIDES DA CUNHA	A definir				EUCLIDES DA CUNHA	BA
EUNÁPOLIS	AV. DOM PEDRO II	500		CENTRO	EUNAPOLIS	BA
F. DE SANTANA	RUA CONSELHEIRO FRANCO	534		CENTRO	FEIRA DE SANTANA	BA
FEIRA S MA QUITERIA	AV MARIA QUITERIA	1235		CENTRO	FEIRA DE SANTANA	BA
GUANAMBI	RUA DR. JOAQUIM MANOEL	19		CENTRO	GUANAMBI	BA
IBOTIRAMA	A definir				IBOTIRAMA	BA
ILHEUS	RUA MARQUÊS DE PARANAGUÁ	280		CENTRO	ILHEUS	BA



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
IPIAÚ	PRACA RUI BARBOSA	322		CENTRO	IPIAÚ	BA
IPIRÁ	A definir				IPIRÁ	BA
IRECÊ	RUA HERCULANO DOURADO	53	ED.MARIO D.SOBRINHO	CENTRO	IRECE	BA
ITABERABA	RUA 18 DE MAIO	186	ED-JOSE O.RIBEIRO	CENTRO	ITABERABA	BA
ITABUNA	AV. CINQUENTENARIO	979		CENTRO	ITABUNA	BA
ITAMARAJU	PRACA DA INDEPENDENCIA	198	ED.LAERCIO A.ARAUJO	CENTRO	ITAMARAJU	BA
ITAPETINGA	PRACA AUGUSTO DE CARVALHO	95	ED. PEDRO LIMA	CENTRO	ITAPETINGA	BA
JACOBINA	RUA SENADOR PEDRO LAGO	203	ED.FCO.R.PIRES	CENTRO	JACOBINA	BA
JAGUAQUARA	A definir				JAGUAQUARA	BA
JEQUIÉ	PRACA RUI BARBOSA	1	A	CENTRO	JEQUIE	BA
JUAZEIRO	PRACA BARÃO DO RIO BRANCO	171		CENTRO	JUAZEIRO	BA
LAURO DE FREITAS	A definir				LAURO DE FREITAS	BA
LUIS EDUARDO	RUA PARANA	479		CENTRO	LUIS EDUARDO MAGALHAES	BA
MEDEIROS NETO	RUA ADAO FERNANDES	35		CENTRO	MEDEIROS NETO	BA
MONTE SANTO	A definir				MONTE SANTO	BA
MORRO CHAPEU	PRACA CAMILO CALAZANS	71		CENTRO	MORRO DO CHAPEU	BA
MUNDO NOVO	PRACA SENADOR COHIN, S/N			CENTRO	MUNDO NOVO	BA
P. AFONSO	PRACA ABDON SENA, S\N			CENTRO	PAULO AFONSO	BA
PORTO SEGURO	RUA TREZE DE MAIO	50		CENTRO	PORTO SEGURO	BA
SALV.BARRA	RUA ALMIRANTE J. MARQUES DE LEO	41		BARRA	SALVADOR	BA
SALVADOR T NEVES	AV TANCREDO NEVES - EDIF SALV TRADE CENTER	1632	LOJAS 03 E 29	CAMINHO DAS ARVORES	SALVADOR	BA



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
CENOP SALVADOR	AV TANCREDO NEVES	1186	ED. CATABAS CENTER	CAMINHO DAS ARVORES	SALVADOR	BA
SALV.COMERCIO	AV. ESTADOS UNIDOS	346	ED.PROF MIGUEL CALMO	COMÉRCIO	SALVADOR	BA
SALVADOR PITUBA	AV. MANOEL DIAS DA SILVA	2450		PITUBA	SALVADOR	BA
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DA BAHIA	AV. MANOEL DIAS DA SILVA	2450		PITUBA	SALVADOR	BA
STA.MA.VITORI	PRACA DA BANDEIRA	82	ED.MANOEL COELHO	CENTRO	SANTA MARIA DA VITORIA	BA
SANTO AMARO	A definir				SANTO AMARO	BA
STO.ANT.JESUS	RUA GORGONIO JOSE DE ARAUJO	93		CENTRO	SANTO ANTONIO DE JESUS	BA
SEABRA	RUA PIO XII	168		CENTRO	SEABRA	BA
SR. DO BONFIM	PCA DR. JOSE GONCALVES	224		CENTRO	SENHOR DO BONFIM	BA
SERRINHA	A definir				SERRINHA	BA
SIMOES FILHO	CENTRO INDUSTRIAL DE ARATU		Q 2 LOTE 1	CENTRO INDL ARATU	SIMOES FILHO	BA
T. DE FREITAS	AV. MARECHAL CASTELO BRANCO	698		CENTRO	TEIXEIRA DE FREITAS	BA
TUCANO	A definir				TUCANO	BA
VALENCA	RUA BARAO DE JEQUIRICA	253		CENTRO	VALENCA	BA
V CONQUIST BRASIL	AV BENJAMIM	2274		BRASIL	VITORIA DA CONQUISTA	BA
V DA CONQUIST	PRACA BARAO DO RIO BRANCO	106		CENTRO	VITORIA DA CONQUISTA	BA
XIQUE-XIQUE	A definir				XIQUE-XIQUE	BA
ACARAÚ	A definir				ACARAÚ	CE
ACOPIARA	RUA FRANCISCO GURGEL VALENTE	216		CENTRO	ACOPIARA	CE



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
AQUIRAZ	A definir				AQUIRAZ	CE
ARACATI	RUA CORONEL ALEXANDRINO	911		CENTRO	ARACATI	CE
BARBALHA	RUA DOS CARIRIS	133		CENTRO	BARBALHA	CE
BATURITE	AV. 7 DE SETEMBRO	714	ED.VASCO FURTADO	CENTRO	BATURITE	CE
BOA VIAGEM	RUA SÃO VICENTE DE PAULO	110		CENTRO	BOA VIAGEM	CE
BREJO SANTO	RUA JOSE MATIAS SAMPAIO	107	ED.JOSE M.SAMPAIO	CENTRO	BREJO SANTO	CE
CAMPOS SALES	RUA JULIO NOROES	275	ED.ANTONIO A.ARARIPE	CENTRO	CAMPOS SALES	CE
CANINDE	PRACA TOMAZ BARBOSA	125		CENTRO	CANINDE	CE
CASCADEL	AVENIDA PREFEITO VITORIANO ANTUNES	2397		CENTRO	CASCADEL	CE
CAUCAIA	RUA 15 DE NOVEMBRO	1477		CENTRO	CAUCAIA	CE
CRATEUS	RUA D.PEDRO II	718	ED.DR.O. CARDOSO	CENTRO	CRATEUS	CE
CRATO	RUA CEL. LUIS TEIXEIRA	1015		CENTRO	CRATO	CE
EUSÉBIO	A definir				EUSÉBIO	CE
POSTO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA	AV DESEMBARGADOR FLORIANO BENEVIDES	220		AGUA FRIA	FORTALEZA	CE
FOR.ALDEOTA	AV. SANTOS DUMONT	2866		ALDEOTA	FORTALEZA	CE
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DO CEARÁ	AV SANTOS DUMONT	2456	1 ANDAR	ALDEOTA	FORTALEZA	CE
POSTO DE ATENDIMENTO BANCARIO – BNBCLUBE	AV SANTOS DUMONT	3646		ALDEOTA	FORTALEZA	CE
FORTALEZA-CENTRO	RUA MAJOR FACUNDO	372		CENTRO	FORTALEZA	CE
CENTRO CULTURAL FORTALEZA	RUA CONDE D'EU	590		CENTRO	FORTALEZA	CE
FOR.MONTESE	AV. GOMES DE MATOS	505		MONTESE	FORTALEZA	CE



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
FOR.B.MENEZES	AV. BEZERRA DE MENEZES	887		PARQUELAN DIA	FORTALEZA	CE
FORTALEZA W SOARES	AV WASHINGTON SOARES	3777	LOJA 03	SAPIRANGA	FORTALEZA	CE
FORTALEZA PARANGABA	A definir				FORTALEZA	CE
FORTALEZA SANTOS DUMONT	A definir				FORTALEZA	CE
GRANJA	RUA PESSOA ANTA	541		CENTRO	GRANJA	CE
HORIZONTE	A definir				HORIZONTE	CE
IGUATU	AV. AGENOR ARAUJO	1153	ED.HUMBERTO TEIXEIRA	CENTRO	IGUATU	CE
ITAPAJÉ	A definir				ITAPAJÉ	CE
ITAPIPOCA	RUA OSVALDO CRUZ	241		CENTRO	ITAPIPOCA	CE
JAGUARIBE	PRACA TENENTE BARREIRA	280	ED.MAL.JUAREZ TAVORA	CENTRO	JAGUARIBE	CE
J. DO NORTE	RUA SAO PEDRO	333		CENTRO	JUAZEIRO DO NORTE	CE
CENTRO CULTURAL JUAZEIRO-CE	RUA SÃO PEDRO	337			JUAZEIRO DO NORTE	CE
JUAZEIRO DO NORTE	A definir				JUAZEIRO DO NORTE	CE
L.MANGABEIRA	PCA MAL.HUMBERTO DE ALENCAR CASTELO BRANCO	2	ED.DR.ALOYSIO FERRER	CENTRO	LAVRAS DA MANGABEIRA	CE
LIM.DO NORTE	TRAVESSA PEDRO ALVES DE FREITAS	13		CENTRO	LIMOEIRO DO NORTE	CE
MARACANAU	AV.DR.MENDEL STEINBRUCH	271	LOJAS 10, 11 E 12	PAJUCARA	MARACANAU	CE
MARANGUAPE	A definir				MARANGUAPE	CE
MOMBACA	RUA ANTONIO JAIME BENEVIDES	39		CENTRO	MOMBACA	CE
NOVA RUSSAS	RUA PE. FRANCISCO ROSA	1275		CENTRO	NOVA RUSSAS	CE
PACAJUS	RUA CONEGO EDUARDO ARARIPE	1202		CENTRO	PACAJUS	CE



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
QUIXADA	RUA PASCOAL CRISPINO	215		CENTRO	QUIXADA	CE
QUIXERAMOBIM	RUA CAPITAO RAIMUNDO	32		CENTRO	QUIXERAMOBIM	CE
RUSSAS	A definir				RUSSAS	CE
SANTA QUITÉRIA	A definir				SANTA QUITÉRIA	CE
SAO BENEDITO	PRACA 25 DE NOVEMBRO	492		CENTRO	SAO BENEDITO	CE
SOBRAL	RUA CEL. JOSE SABOIA	326	ED.FCO. VIEIRA	CENTRO	SOBRAL	CE
SOBRAL DOM OLIMPIO	RUA DOMINGOS OLIMPIO	281		CENTRO	SOBRAL	CE
TAUA	RUA CORONEL LOURENCO FEITOSA	10		CENTRO	TAUA	CE
TIANGUA	RUA DEPUTADO MANOEL FRANCISCO	453		CENTRO	TIANGUA	CE
VIÇOSA DO CEARÁ	A definir				VIÇOSA DO CEARÁ	CE
COLATINA	RUA MOACYR ÁVIDOS	53		CENTRO	COLATINA	ES
LINHARES	AV. JOAO FELIPE CALMON	748		CENTRO	LINHARES	ES
NOVA VENECIA	PRACA JONES DOS SANTOS NEVES	68		CENTRO	NOVA VENECIA	ES
SAO MATEUS	AV JONES DOS SANTOS NEVES	609		SERNAMBY	SAO MATEUS	ES
VITÓRIA	AV. JOÃO BATISTA PARRA	673	ED. ENSEADA TOWER	ENSEADA DO SUÁ	VITÓRIA	ES
ACAILANDIA	AV. DORGIVAL PINHEIRO DE SOUZA	1130		CENTRO	ACAILANDIA	MA
BACABAL	RUA BARAO DE CAPANEMA	303		CENTRO	BACABAL	MA
BALSAS	RUA BENEDITO LEITE	355		CENTRO	BALSAS	MA
B. DO CORDA	RUA CORONEL JOSE NAVA	374		CENTRO	BARRA DO CORDA	MA
BARREIRINHAS	A definir				BARREIRINHAS	MA
CAXIAS	R. SAO BENEDITO	583		CENTRO	CAXIAS	MA
CHAPADINHA	AV. JOSE CAETANO	157		CENTRO	CHAPADINHA	MA
CODO	RUA PROFESSOR FERNANDO DE CARVALHO	1905		CENTRO	CODO	MA
COLINAS	A definir				COLINAS	MA
GOVERNADOR NUNES	A definir				GOVERNADOR	MA



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
FREIRE					NUNES FREIRE	
GRAJAU	RUA SENADOR PAULO DO NORTE	16		CENTRO	GRAJAU	MA
IMPERATRIZ	AV. GETULIO VARGAS	1933	ED. D.MARCELINO BICE	CENTRO	IMPERATRIZ	MA
IMPERATRIZ B SAYAO	AV BERNARDO SAYAO	1359		NOVA IMPERATRIZ	IMPERATRIZ	MA
ITAPECURU-MIRIM	A definir				ITAPECURU-MIRIM	MA
PAÇO DO LUMIAR	A definir				PAÇO DO LUMIAR	MA
PEDREIRAS	AV. RIO BRANCO	500		CENTRO	PEDREIRAS	MA
PINHEIRO	PRAÇA JOSE SARNEY	494		CENTRO	PINHEIRO	MA
PORTO FRANCO	RUA JOAQUIM PEREIRA SN			CENTRO	PORTO FRANCO	MA
PRES.DUTRA	TR. CEL. ANTONIO MACEDO	12		CENTRO	PRESIDENTE DUTRA	MA
SANTA INES	RUA DO COMERCIO	187		CENTRO	SANTA INES	MA
SANTA LUZIA	AV NEWTON BELO	607	A	CENTRO	SANTA LUZIA	MA
SÃO JOÃO DOS PATOS	A definir				SÃO JOÃO DOS PATOS	MA
S.J. RIBAMAR	AV GONCALVES DIAS	593		CENTRO	SÃO JOSE DE RIBAMAR	MA
S.LUIS CENTRO	RUA GRANDE	450		CENTRO	SÃO LUIS	MA
SÃO LUIS S CRISTOVAO	AV GUAJAJARAS	300		JARDIM SÃO CRISTOVAO	SÃO LUIS	MA
S.LUIS.RENASCENCA	AV. CORONEL COLARES MOREIRA	420	QUADRA AC LOTE 2	RENASCENÇA A	SÃO LUIS	MA
URC MA	RUA DE SANTANA	465		CENTRO	SÃO LUIS	MA
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DO MARANHÃO	AV COLARES MOREIRA, QUADRA 100, LOTE 4		ED EXPRESSO XXI	RENASCENÇA A	SÃO LUIS	MA
CENOP SÃO LUIS	PROFESSOR IVO ANSELMO, LOTE 3B Q:AC1			RENASCENÇA	SÃO LUIS	MA



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
				A		
TIMON	AV FRANCISCO CARLOS JANSEN S/N			PARQUE PIAUI	TIMON	MA
TUTÓIA	A definir				TUTÓIA	MA
VIANA	A definir				VIANA	MA
ZE DOCA	AV. DO COMERCIO	125		CENTRO	ZE DOCA	MA
ALMENARA	PRACA DR HELIO GUIMARAES	100		CENTRO	ALMENARA	MG
ARINOS	AV ARISTOTELES FERNANDES VALADARES	1359		CAPIM MACIO	ARINOS	MG
B. HORIZONTE	RUA DOS INCONFIDENTES	1051	5º E 8º ANDARES	SAVASSI	BELO HORIZONTE	MG
BRAS.DE MINAS	AV. RUI BARBOSA	55		CENTRO	BRASILIA DE MINAS	MG
CAPELINHA	RUA CAPITAO CLEMENTINO	17		CENTRO	CAPELINHA	MG
DIAMANTINA	RUA DO CARMO	91		CENTRO	DIAMANTINA	MG
JANAUBA	PCA. DR. ROMULO SALES DE AZEVEDO	22		CENTRO	JANAUBA	MG
JANUARIA	RUA MATA MACHADO	155		CENTRO	JANUARIA	MG
MONTALVANIA	AV. MADAME CURIE	60	ED.JOSE SOARES	CENTRO	MONTALVANIA	MG
MONTE AZUL	RUA DOS FERNANDES	15	ED.CLOVIS LOURENCO	CENTRO	MONTE AZUL	MG
MONTES CL H ALVES	PRACA HONORATO ALVES	171		CENTRO	MONTES CLAROS	MG
MONTES CLAROS	RUA ALTINO DE FREITAS	327	ED.ANTONIO LOUREIRO	CENTRO	MONTES CLAROS	MG
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DO NORTE DE MG E ES	AV DEP ESTEVES RODRIGUES	840	4 ANDAR	CENTRO	MONTES CLAROS	MG
PIRAPORA	PRACA MELO VIANA	42		CENTRO	PIRAPORA	MG
PORTEIRINHA	PRACA CEL. ODILON COELHO	217		CENTRO	PORTEIRINHA	MG
SALINAS	RUA BARAO DO RIO BRANCO	32		CENTRO	SALINAS	MG
SÃO FRANCISCO	A definir				SÃO FRANCISCO	MG



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
TEOFILO OTONI	AV BERNARDA LAENDER	183		SAO DIOGO	TEOFILO OTONI	MG
ALAGOA GRANDE	PRACA CEL ELISIO SOBREIRA, S/N	0	CENTRO	CENTRO	ALAGOA GRANDE	PB
BAYEUX	A definir				BAYEUX	PB
CABEDELO	A definir				CABEDELO	PB
CAJAZEIRAS	RUA PADRE ROLIM	653		CENTRO	CAJAZEIRAS	PB
C. GRANDE	RUA SETE DE SETEMBRO	86	ED CRIST.LAURITZEN	CENTRO	CAMPINA GRANDE	PB
CG LIBERDADE	AV JORNALISTA ASSIS CHATEAUBRIAND	826		LIBERDADE	CAMPINA GRANDE	PB
CENOP CAMPINA GRANDE	RUA GAMA E MELO	53		VARADOURO	CAMPINA GRANDE	PB
CAT. DO ROCHA	AV. DEPUTADO AMERICO MAIA	129		CENTRO	CATOLE DO ROCHA	PB
GUARABIRA	RUA D.PEDRO II	435		CENTRO	GUARABIRA	PB
ITAPORANGA	RUA OSWALDO CRUZ	22		CENTRO	ITAPORANGA	PB
J.PESSOA.E.PESSOA	AV. EPITACIO PESSOA	752		BAIRRO DA TORRE	JOAO PESSOA	PB
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DA PARAIBA	AV EPITACIO PESSOA	1251	12 ANDAR	BAIRRO DOS ESTADOS	JOAO PESSOA	PB
JOAO PESSOA CID UNIV	RUA WALFREDO MACEDO BRANDAO	741		J. CID UNIVERSITARIA	JOAO PESSOA	PB
JOAO PESSOA CENTRO	RUA GAMA E MELO	53		VARADOURO	JOAO PESSOA	PB
PATOS	AV. SOLON DE LUCENA	11		CENTRO	PATOS	PB
PICUÍ	A definir				PICUÍ	PB
POMBAL	RUA PADRE AMANCIO LEITE	35		CENTRO	POMBAL	PB
SANTA RITA	RUA JOAO RIBEIRO COUTINHO	12		CENTRO	SANTA RITA	PB
SAPE	AV.COMENDADOR RENATO RIBEIRO COUTINHO,	1055		CENTRO	SAPE	PB
SOLANEA	PRACA 26 DE NOVEMBRO	25	ED.SAMUEL	CENTRO	SOLANEA	PB



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
			DUARTE			
SOLEDADE	A definir				SOLEDADE	PB
SOUSA	RUA CEL. JOSE GOMES DE SA	5		CENTRO	SOUSA	PB
CENTRO CULTURAL SOUZA	RUA CEL. JOSÉ GOMES DE SÁ	7		CENTRO	SOUSA	PB
SUME	RUA AUGUSTO SANTA CRUZ	144		CENTRO	SUME	PB
ABREU E LIMA	A definir				ABREU E LIMA	PE
ARARIPINA	RUA JOAQUIM RODRIGUES NOGUEIRA	116		CENTRO	ARARIPINA	PE
ARCOVERDE	A definir				ARCOVERDE	PE
BELO JARDIM	A definir				BELO JARDIM	PE
BEZERROS	RUA CORONEL BEZERRA	147		CENTRO	BEZERROS	PE
BOM CONSELHO	A definir				BOM CONSELHO	PE
CABO DE STº AGOSTINHO	A definir				CABO DE STº AGOSTINHO	PE
CAMARAGIBE	AV DOUTOR BELMINO CORREIA	769	QUADRA B LOTE 07	NOVO CARMELO	CAMARAGIBE	PE
CARPINA	AV ESTACIO COIMBRA	750		SAO JOSE	CARPINA	PE
CARUARU	AV. RIO BRANCO	267		CENTRO	CARUARU	PE
CARUARU	A definir				CARUARU	PE
ESCADA	A definir				ESCADA	PE
FLORESTA	AV. DEP. AUDOMAR FERRAZ	37		CENTRO	FLORESTA	PE
GARANHUNS	RUA DANTAS BARRETO	30		CENTRO	GARANHUNS	PE
GOIANA	AV. MANOEL BORBA	45		CENTRO	GOIANA	PE
GRAVATÁ	A definir				GRAVATÁ	PE
IGARASSU	A definir				IGARASSU	PE
IPOJUCA	A definir				IPOJUCA	PE
J DOS GUARARAPES	AV BERNARDO VIEIRA DE MELO	3985		PIEDADE	JABOATAO DOS GUARARAPES	PE



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
LIMOEIRO	A definir				LIMOEIRO	PE
MORENO	A definir				MORENO	PE
OLINDA	AV GETULIO VARGAS	1820		BAIRRO NOVO	OLINDA	PE
OURICURI	PRACA FRANCISCO PEDRO DA SILVA, S/N		ED.JOAOQUIM ANGELIN	CENTRO	OURICURI	PE
PALMARES	RUA CORONEL AUSTRICLINIO	842		CENTRO	PALMARES	PE
PAUDALHO	A definir				PAUDALHO	PE
PAULISTA	PRACA FREDERICO LUNDGREN	17		CENTRO	PAULISTA	PE
PESQUEIRA	RUA DUQUE DE CAXIAS	110		CENTRO	PESQUEIRA	PE
PETROLINA	AV. DR. FERNANDO GOES	161		CENTRO	PETROLINA	PE
PETROLINA	A definir				PETROLINA	PE
RECIFE.DOM.FERREIRA	AV. DOMINGOS FERREIRA	3023		BOA VIAGEM	RECIFE	PE
RECIFE-CENTRO	AV. CONDE DA BOA VISTA	800	ED. APOLÔNIO SALES	BOA VISTA	RECIFE	PE
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DE PERNAMBUCO	AVENIDA CONDE DA BOA VISTA	800	EMP. APOLONIO SALES	BOA VISTA	RECIFE	PE
POSTO ATENDIMENTO BANCÁRIO SUDENE - RECIFE CENTRO	PRAÇA MINISTRO JOÃO GONÇALVES DE SOUZA	S/N		ENGENHO DO MEIO	RECIFE	PE
RECIFE.A.MAGALHAES	AV AGAMENON MAGALHÃES	2764	ED.ANT. A.GALVÃO-BNB	ESPINHEIRO	RECIFE	PE
POSTO ATENDIMENTO BANCÁRIO CHESF - RECIFE CENTRO	RUA DELMIRO GOUVEIA	333		SAN MARTIM	RECIFE	PE
RECIFE CASA FORTE	A definir				RECIFE	PE
SALGUEIRO	AV. AGAMENON MAGALHAES	789		CENTRO	SALGUEIRO	PE
SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE	A definir				SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE	PE



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
SÃO BENTO DO UNA	A definir				SÃO BENTO DO UNA	PE
SÃO LOURENÇO DA MATA	A definir				SÃO LOURENÇO DA MATA	PE
S. TALHADA	RUA DOUTOR SERGIO MAGALHAES	820	ED.AGAMENON MAGALHAE	CENTRO	SERRA TALHADA	PE
SERTANIA	PRACA CEL.FRANCISCO SALES DE OLIVEIRA	8	ED.ETELVINO	CENTRO	SERTANIA	PE
SURUBIM	AV. PAULO AFONSO	97		CENTRO	SURUBIM	PE
TIMBAUBA	RUA DR. ALCEBIADES	110		CENTRO	TIMBAUBA	PE
VIT.STO.ANTAO	RUA PREFEITO JOAO CLEOFAS DE OLIVEIRA	151		CENTRO	VITORIA DE SANTO ANTAO	PE
AGUA BRANCA	AV. NECO TEIXEIRA	430	CENTRO	CENTRO	AGUA BRANCA	PI
BOM JESUS	RUA ARSÊNIO SANTOS, S/N	0		CENTRO	BOM JESUS	PI
CAMPO MAIOR	AV. DEMEVAL LOBAO	861	ED.SIGEFREDO PACHECO	CENTRO	CAMPO MAIOR	PI
CORRENTE	RUA IPIRANGA	288		CENTRO	CORRENTE	PI
ESPERANTINA	RUA HERMINIO CASTELO BRANCO	534		CENTRO	ESPERANTINA	PI
FLORIANO	AV. GETULIO VARGAS	108	ED.PETRONIO PORTELA	CENTRO	FLORIANO	PI
OEIRAS	AV. JOSE TAPETY	76		CENTRO	OEIRAS	PI
PARNAIBA	PRACA DA GRACA	624		CENTRO	PARNAIBA	PI
PAULISTANA	AV. MARECHAL DEODORO	33		CENTRO	PAULISTANA	PI
PICOS	AV. GETULIO VARGAS	535		CENTRO	PICOS	PI
PIRIPIRI	AV. QUATRO DE JULHO	277		CENTRO	PIRIPIRI	PI
S J PIAUI	RUA RODRIGO CARVALHO	974		CENTRO	SAO JOAO DO PIAUI	PI
SAO RDO.NONAT	AV. PROF. JOAO MENEZES	567	ED.JULIO PAIXAO	CENTRO	SAO RAIMUNDO NONATO	PI
SUPERINTENDENCIA	RUA RUI BARBOSA	163		CENTRO	TERESINA	PI



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
ESTADUAL DO PIAUÍ						
TERESINA.JOAO.XXIII	AV, JOÃO X X I I I	900		DOS NOIVOS	TERESINA	PI
TERESINA-CENT	RUA RUI BARBOSA	163		NORTE	TERESINA	PI
TERESINA DIRCEU	AV JOAQUIM NELSON	3167		PARQUE IDEAL	TERESINA	PI
URUCUI	RUA DAVI CALDAS S/N			CENTRO	URUCUI	PI
V. DO PIAUI	RUA EPAMINONDAS NOGUEIRA	473		CENTRO	VALENCA DO PIAUI	PI
R. DE JANEIRO	AV. RIO BRANCO, EDIFÍCIO MANHATTAN TOWER	89	SALA 902	CENTRO	RIO DE JANEIRO	RJ
ANGICOS	RUA VEREADOR JOAQUIM BERNARDO	20		CENTRO	ANGICOS	RN
APODI	RUA MARECHAL FLORIANO PEIXOTO	29		CENTRO	APODI	RN
ASSU	PRCA PEDRO VELHO, 116	116		CENTRO	ASSU	RN
CAICO	AV CORONEL MARTINIANO	621		CENTRO	CAICO	RN
CEARA MIRIM	RUA HERACLITO VILLAR		S/N	CENTRO	CEARA-MIRIM	RN
C. NOVOS	AV.DR.SILVIO BEZERRA DE MELO	730		CENTRO	CURRAIS NOVOS	RN
J. DO SERIDO	RUA DR. OTAVIO LAMARTINE	400	ED. J. MEDEIROS	CENTRO	JARDIM DO SERIDO	RN
JOÃO CÂMARA	A definir				JOÃO CÂMARA	RN
MACAÍBA	RUA NOSSA SENHORA APARECIDA II	S/N	TAVARES DE LIRA	CENTRO	MACAÍBA	RN
MACAU	RUA MARTINS FERREIRA	197	ED.DJALMA A.MARINHO	CENTRO	MACAU	RN
MOSSORO	PRACA GETULIO VARGAS	45		CENTRO	MOSSORO	RN
NAT ROB FREIRE	AV ENGENHEIRO ROBERTO FREIRE	1546		CAPIM MACIO	NATAL	RN
NATAL CENTRO	RUA VIGARIO BARTOLOMEU	630		CIDADE ALTA	NATAL	RN
NATAL.PR.MORAIS	AV. PRUDENTE DE MORAIS	3429		LAGOA NOVA	NATAL	RN
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DO RIO	AV ANTONIO BASILIO	3006	LOJA 35C	LAGOA NOVA	NATAL	RN



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
GRANDE DO NORTE						
URC RIO GRANDE DO NORTE	RUA ROMUALDO GALVÃO	2189		LAGOA NOVA	NATAL	RN
PARNAMIRIM	AV TENENTE MEDEIROS	1000		CENTRO	PARNAMIRIM	RN
P. DOS FERROS	PRACA DA MATRIZ	104	ED.MANOEL REGINALDO	CENTRO	PAU DOS FERROS	RN
SANTA CRUZ	RUA MANOEL CICERO DE LIMA	95		CENTRO	SANTA CRUZ	RN
SANTO ANTONIO	AV. LINDOLFO GOMES VIDAL	360		CENTRO	SANTO ANTONIO	RN
SÃO GONÇALO DO AMARANTE	A definir				SÃO GONÇALO DO AMARANTE	RN
UMARIZAL	A definir				UMARIZAL	RN
ARACAJU-CENTR	RUA ITABAIANINHA	44	ED.J.ORLANDO DANTAS	CENTRO	ARACAJU	SE
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DE SERGIPE	RUA ITABAIANINHA	44		CENTRO	ARACAJU	SE
A JARDINS	AV MINISTRO GERALDO BARRETO SOBRAL	1368		JARDINS	ARACAJU	SE
ARACAJU.S.CAMPOS	RUA MARIANO SALMERON	273	ED.LEANDRO MACIEL	SIQUEIRA CAMPOS	ARACAJU	SE
BOQUIM	AV SIMPLICIANO FERNANDES DA FONSECA	140	ED. HERMES FONTES	CENTRO	BOQUIM	SE
CARIRA	PRACA OLIMPIO RABELO DE MORAIS	120		CENTRO	CARIRA	SE
ESTANCIA	PRAÇA ORLANDO GOMES DOS SANTOS	370		CENTRO	ESTANCIA	SE
GARARU	PRAÇA RIO BRANCO	9		CENTRO	GARARU	SE
ITABAIANA	RUA FRANCISCO SANTOS	209		CENTRO	ITABAIANA	SE
ITABAIANA	A definir				ITABAIANA	SE
LAGARTO	PRACA DA PIEDADE	30		CENTRO	LAGARTO	SE
LARANJEIRAS	RUA GETULIO VARGAS	30		CENTRO	LARANJEIRAS	SE
NEOPOLIS	PRACA GENERAL OLIVEIRA VALADAO	70		CENTRO	NEOPOLIS	SE
N.SRA.DA GLOR	PRAÇA FILEMON BEZERRA LEMOS	30		CENTRO	NOSSA SENHORA	SE



UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	UF
					DA GLORIA	
N.SRA.DAS DOR	PRACA MARECHAL DEODORO DA FONSECA	25		CENTRO	NOSSA SENHORA DAS DORES	SE
N.SRA.DO SOCORRO	AV COLETORA A	140	QUADRA 10	JOAO ALVES FILHO	NOSSA SENHORA DO SOCORRO	SE
PROPRIA	AV. AUGUSTO MAYNARD	167		CENTRO	PROPRIA	SE
SIMAO DIAS	RUA FELISBERTO PRATA	214		CENTRO	SIMAO DIAS	SE
T. BARRETO	AV. SETE DE JUNHO	618	ED.EPIFANIO DA FONSE	CENTRO	TOBIAS BARRETO	SE
SAO PAULO	AV. PAULISTA, ED. PEDRO BIAGI	460	1º ANDAR	BELA VISTA	SAO PAULO	SP

ANEXO IX

PLATAFORMA COMPUTACIONAL E SERVIÇOS

Neste Anexo é descrito o conjunto de itens da infraestrutura tecnológica do CONTRATANTE, em termos de *hardware* e *software*, cuja listagem é meramente informativa, não exaustiva, e sujeita a alterações, inclusões e exclusões a qualquer momento de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.

1. DETALHAMENTO DA PLATAFORMA COMPUTACIONAL

AMBIENTE OPERACIONAL <i>MAINFRAME</i>			
COMPONENTES DE <i>HARDWARE</i>			
Quantidade	Quantidade de computadores <i>mainframe</i> utilizados pelas aplicações.	02 (dois)	
Fabricante	Fabricante do computador <i>mainframe</i> .	IBM	
Modelo	Modelo do computador <i>mainframe</i> .	z196	
Tipo	Tipo do computador <i>mainframe</i> .	2817-M32-507 e 2817-M32-407	
Capacidade	MIPs	3.586	
	MSUs	442	
Processadores	CP - instruções tradicionais	7	
	zIIP - instruções Java e DB2	3	
	ICF - instruções <i>Coupling facility</i>	1	
	PU - reserva ou uso futuro	21	
	SAP - instruções de I/O	6	
	<i>spare</i> – contingência	2	
Memória Real	<i>Gigabytes</i>	512	
PARTIÇÕES LÓGICAS			
Identificação	Funcionalidade	Capacidade (MSUs)	Memória (<i>Gigabytes</i>)
BNBPRD1	Ambiente 1 de processamento de sistemas em produção.	265	64
BNBPRD2	Ambiente 2 de processamento de sistemas em produção.	265	De 5 a 7 Gb flutuantes
BNBHOM1	Ambiente 1 destinado à homologação de programas, rotinas e sistemas.	265	De 12 a 15 Gb flutuantes
BNBHOM2	Ambiente 2 destinado à homologação de programas, rotinas e sistemas.	265	De 4 a 6 Gb flutuantes
BNBDES1	Ambiente destinado ao desenvolvimento de programas, rotinas e sistemas pelo BNB.	265	De 12 a 15 Gb flutuantes
BNBTST1	Ambiente destinado a testes de programas, rotinas e sistemas.	10	De 12 a 14 Gb flutuantes
BNBFAB1	Ambiente destinado às fábricas de <i>software</i> contratadas para a execução de testes de programas, rotinas e sistemas.	260	De 8 a 12 Gb flutuantes
BNBFAB2	Ambiente destinado às fábricas de <i>software</i> contratadas para a execução de testes de programas, rotinas e sistemas.	260	De 12 a 15 Gb flutuantes
BNBSUP1	Ambiente destinado ao Suporte Técnico.	265	De 5 a 9 Gb flutuantes
COMPONENTES DE <i>SOFTWARE</i>			



Sistema Operacional		
Identificação	Identificação do sistema operacional.	z/OS
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	1.12
Gerenciador de Banco de Dados		
Identificação	Identificação do <i>software</i> de gerenciamento de Banco de Dados.	DB2 UDB for z/OS
Fabricante	Fabricante do <i>software</i> de gerenciamento de Banco de Dados.	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i> de gerenciamento de Banco de Dados.	10.1 (dez ponto um)
Integração		
Identificação	Identificação do <i>software</i> Integração	IBM - WebSphere Information Integrator Classic Federation for z/OS
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	9.1
Gerenciador de Arquivos		
Identificação	Identificação do <i>software</i> de gerenciamento de arquivos.	VSAM (Virtual Storage Access Method)
Fabricante	Fabricante do <i>software</i> de gerenciamento de arquivos.	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i> de gerenciamento de arquivos.	1.10 (hum ponto dez)
Transferência de Arquivos		
Identificação	Identificação do <i>software</i> Integração / Troca de arquivos	Connect Direct
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	Sterling Commerce
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	5.01.1
Gerenciador de Transações On-line (I)		
Identificação	Identificação do <i>software</i> de gerenciamento de Transações On-line.	CICS TS
Fabricante	Fabricante do <i>software</i> de gerenciamento de Transações On-line.	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i> de gerenciamento de Transações On-line.	3.2 (três ponto dois)
Linguagens de programação	Linguagens de programação utilizadas para desenvolvimento das aplicações, alvo deste Edital, e que executam sobre o gerenciador de transações On-line.	COBOL, COBOL II e COBOL ENTERPRISE
Planejamento e Controle da Produção		
Identificação	Identificação do <i>software</i> de escalonamento de Job's Batch's.	CONTROL-M
Fabricante	Fabricante do <i>software</i> de escalonamento de Job's Batch's.	BMC
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i> de escalonamento de Job's Batch's.	6.3.07 (seis ponto três ponto zero sete)
Gerenciador de Mensagens		
Identificação	Identificação do <i>software</i> de gerenciamento de mensagens.	WebSphere MQ for z/OS
Fabricante	Fabricante do <i>software</i> de gerenciamento de	IBM



	mensagens.	
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i> de gerenciamento de mensagens.	7.0.1 (sete ponto zero ponto um)
Protocolo de comunicação (I)		
Identificação	Identificação do protocolo de comunicação, utilizado pelos aplicativos.	<i>z/OS Communications Server TCP/IP</i>
Fornecedor	Fornecedor do protocolo de comunicação.	<i>IBM</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i> de gerenciamento de mensagens.	1.10 (hum ponto dez)
Quantidade de instâncias	Quantidade de instâncias do protocolo de comunicação utilizadas pelas aplicações	01 (uma)
Protocolo de comunicação (II)		
Identificação	Identificação do protocolo de comunicação, utilizado pelos aplicativos.	<i>z/OS Communications Server SNA (VTAM)</i>
Fornecedor	Fornecedor do protocolo de comunicação.	<i>IBM</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i> de gerenciamento de mensagens.	1.10 (hum ponto dez)
Quantidade de instâncias	Quantidade de instâncias do protocolo de comunicação utilizadas pelas aplicações	01 (uma)
Servidor de Aplicações Java		
Identificação	Identificação do servidor de aplicação Java, utilizado pelos aplicativos.	<i>Websphere Application Server for z/OS</i>
Fornecedor	Fornecedor do protocolo de comunicação.	<i>IBM</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i> de gerenciamento de mensagens.	6.1 (seis ponto um) e 7.0 (sete ponto zero)
Quantidade de instâncias	Quantidade de instâncias do protocolo de comunicação utilizadas pelas aplicações	01 (uma)
Conector Websphere para CICS		
Identificação	Identificação do servidor de aplicação Java, utilizado pelos aplicativos.	<i>CICS Transaction Gateway</i>
Fornecedor	Fornecedor do protocolo de comunicação.	<i>IBM</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i> de gerenciamento de mensagens.	8.0 (oito ponto zero)
Quantidade de instâncias	Quantidade de instâncias do protocolo de comunicação utilizadas pelas aplicações	01 (uma)
ARMAZENAMENTO		
SAN (Storage Área Network)		
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de interconexão de rede de armazenamento.	06 (<i>seis</i>)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de interconexão de rede de armazenamento.	<i>IBM</i>
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de interconexão de rede de armazenamento.	SAN 256B (2 equipamentos) SAN 768B (4 equipamentos)
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de interconexão de rede de armazenamento.	<i>Switch Fabric</i>
SISTEMA DE ARMAZENAMENTO DE DADOS		
Quantidade	Quantidade de sistema de armazenamento de dados	01 (hum)
Fabricante	Fabricante do sistema de armazenamento de dados.	<i>IBM</i>



Modelo	Modelo do sistema de armazenamento de dados.	DS8300
Tecnologia	Tecnologia do sistema de armazenamento de dados.	<i>Fiber Channel</i>
Capacidade	Quantidade total de espaço	110 (cento e dez <i>terabytes</i>)
Quantidade	Quantidade de sistema de armazenamento de dados	04 (quatro)
Fabricante	Fabricante do sistema de armazenamento de dados.	IBM
Modelo	Modelo do sistema de armazenamento de dados.	DS8800
Tecnologia	Tecnologia do sistema de armazenamento de dados.	<i>Fiber Channel</i>
Capacidade	Quantidade total de espaço para cada sistema de armazenamento	350 TB (trezentos e cinquenta <i>terabytes</i>), totalizando 1.400 TB (mil e quatrocentos <i>terabytes</i>)
BACKUP e RESTORE		
UNIDADE DE FITA		
Quantidade	02 (duas)	
Fabricante	<i>IBM</i>	
Modelo	System Storage TS3500 Tape Library TS1140 Tape Driver	
Capacidade	1.500 slots 1.650 cartuchos de 4 (quatro) <i>terabytes</i> cada	
Especificações adicionais	02 (duas) C07 — System Storage Tape Controller Model C07 for IBM System Z.	
CONECTIVIDADE – REDE		
COMUTADOR (SWITCH) DE NÚCLEO		
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	02 (dois)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	CISCO
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	Nexus 7010
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	<i>Fast Ethernet / Gigabit Ethernet / 10 Gigabit Ethernet</i>
COMUTADOR (SWITCH) DE DATACENTER		
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	02 (dois)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	CISCO
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	<i>Nexus 7018</i>
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	<i>Fast Ethernet / Gigabit Ethernet / 10 Gigabit Ethernet</i>
COMUTADOR (SWITCH) DE DISTRIBUIÇÃO		
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	02 (dois)

Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	CISCO
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	<i>Cisco Catalyst 6509</i>
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	<i>Fast Ethernet / Gigabit Ethernet / 10 Gigabit Ethernet</i>
COMUTADOR (SWITCH) DE ACESSO		
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	900 (novecentos)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	CISCO/HP-3Com
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	<i>Série Cisco Catalyst 2960 e 3Com 4210</i>
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de núcleo de redes locais.	<i>Fast Ethernet / Gigabit Ethernet</i>
FIREWALL		
Quantidade	Quantidade de dispositivo de controle de tráfego entre redes.	2
Fabricante	Fabricante do dispositivo de controle de tráfego entre redes.	CISCO
Modelo	Modelo do dispositivo de controle de tráfego entre redes.	PIX 525
ACESSO REMOTO		
Quantidade	Quantidade de dispositivo de <i>Virtual Private Network IP Security (VPN IPSEC)</i> .	2
Fabricante	Fabricante do dispositivo de VPN IPSEC	CISCO
Modelo	Modelo do dispositivo de VPN IPSEC	ASA 5520
Quantidade	Quantidade de dispositivo de <i>Secure Socket Layer Virtual Private Network (SSL VPN)</i> .	2
Fabricante	Fabricante do dispositivo de SSL VPN.	CITRIX
Modelo	Modelo do dispositivo de SSL VPN.	Netscaler 7000
REDE SEM FIO (WIRELESS)		
Quantidade	Quantidade de dispositivos de pontos de acesso à rede sem fio.	15 (quinze)
Fabricante	Fabricante do dispositivo de pontos de acesso à rede sem fio.	CISCO
Modelo	Modelo do dispositivo de pontos de acesso à rede sem fio.	AIRONET 1100
Quantidade	Quantidade de dispositivo de gerenciamento centralizado da rede sem fio	1
Fabricante	Fabricante do dispositivo de gerenciamento centralizado da rede sem fio	CISCO
Modelo	Modelo do dispositivo de gerenciamento centralizado da rede sem fio.	Wireless LAN Solution EE 2.13
COMUTADOR (SWITCH) DE ACESSO EXTERNO		
DMZ Front-End		
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	02 (dois)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	CISCO



Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	Catalyst WS-2950T, Catalyst WS-2912-XL
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	<i>Ethernet / Fast Ethernet / Gigabit Ethernet</i>
DMZ Back-End		
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	02(dois)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	CISCO
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	WS-2950T,WS-2912-XL
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	<i>Ethernet / Fast Ethernet / Gigabit Ethernet</i>
COMUTADOR (SWITCH) DE ACESSO AOS PARCEIROS		
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	02 (dois)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	CISCO
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	Catalyst WS-2950-G
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	<i>Ethernet / Fast Ethernet</i>
COMUTADOR (SWITCH) DE ACESSO À INTERNET		
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	02 dois
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	CISCO
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	Catalyst WS-2912-XL
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	<i>Ethernet / Fast Ethernet</i>
COMUTADOR (SWITCH) DE ACESSO EXTERNO AO SISTEMA DE PAGAMENTOS BRASILEIRO (SPB)		
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	02 (dois)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	CISCO
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	Catalyst WS-2950T
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	<i>Ethernet / Fast Ethernet / Gigabit Ethernet</i>
COMUTADOR (SWITCH) DE HOMOLOGAÇÃO		
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	01 (hum)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	CISCO
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	Catalyst WS-2912-XL
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	<i>Ethernet / Fast Ethernet</i>
AMBIENTE OPERACIONAL PLATAFORMA DE MICROCOMPUTADORES SERVIDORES		
SERVIDORES		
Servidores Físicos - Unidades Distribuídas		



Quantidade	Quantidade de Servidores Físicos	214
Modelo	Modelo dos servidores	<ul style="list-style-type: none"> • DELL PowerEdge T710 • DELL PowerEdge 2900
Servidores Físicos - Direção Geral		
Quantidade	Quantidade de Servidores Físicos	186
Modelo	Modelo dos servidores	<ul style="list-style-type: none"> • COMPAQ Proliant • DELL PowerEdge 1850 • DELL PowerEdge 1950 • DELL PowerEdge 2800 • DELL PowerEdge T710 • HP Net Server E 50 • IBM x235 • IBM x236 • IBM x3200 M3 • IBM x3400 • IBM x3550 • IBM x365 • IBM x3850 • IBM x3850 X5 • IBM x3950 E
BLADES – Direção Geral		
Modelo	Modelo do Chassi	BLADE CENTER H
Chassi	Quantidade de Chassis	7
Lâminas	Quantidade de Lâminas	97
Servidores e Estações Virtuais - Direção Geral		
Quantidade	Quantidade de Servidores Virtuais	643
Identificação	Identificação do <i>software</i> de virtualização	VMWare Server GSX e ESXi
Fabricante	Fabricante do <i>software</i> de virtualização	VMWare
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i> de virtualização	<ul style="list-style-type: none"> • GSX: 3.2.1 e 3.2.5 • ESXi :4.0, 4.1 e 5.0
Host	Quantidade de <i>Hosts Standalone</i>	60
Quantitativos por Sistema Operacional		
Identificação	Identificação do sistema operacional.	Windows 2000 Server Family
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	Microsoft
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	Service Pack 4
Quantidade	Quantidade de Servidores com <i>Windows 2000 Server Family</i>	63
Identificação	Identificação do sistema operacional.	Windows Server 2003 Family
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	Microsoft
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	Service Pack 1
Quantidade	Quantidade de Servidores com <i>Windows Server 2003 Family</i>	661
Identificação	Identificação do sistema operacional.	Windows Server 2008 R2 Enterprise
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	Microsoft
Versão Distribuição	Versão da Distribuição	Service Pack 1
Quantidade	Quantidade de Servidores com <i>Windows Server 2008</i>	130



Identificação	Identificação do sistema operacional.	Red Hat Enterprise Linux
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	<i>Red Hat</i>
Versão Distribuição	Versão da Distribuição	4, 5, 7 e 8
Quantidade	Quantidade de Servidores com <i>Linux</i>	67
Identificação	Identificação do sistema operacional.	Windows NT Server 4.0
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	<i>Service Pack 6</i>
Quantidade	Quantidade de Servidores com <i>Windows NT Server 4.0</i>	3
Identificação	Identificação do sistema operacional.	Windows 7 Enterprise
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	<i>Service Pack 1</i>
Quantidade	Quantidade de Estações Virtuais com <i>Windows 7 Enterprise</i>	33
Identificação	Identificação do sistema operacional.	Windows XP Professional
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	<i>Service Pack 3</i>
Quantidade	Quantidade de Estações Virtuais com <i>Windows XP Professional</i>	26
Estrutura de Domínio		
Quantidade	Quantidade de Domínios	05 (cinco)
Tipo	Tipo de Domínio	<i>Active Directory</i>
Modo de Funcionamento	Modo Funcional do Domínio	<ul style="list-style-type: none"> • Modo de domínio nativo do <i>Windows 2000</i> • Modo de domínio <i>Windows 2003 misto</i>
ESTAÇÕES DE TRABALHO - UNIDADES DISTRIBUÍDAS E DIREÇÃO GERAL		
Sistema Operacional		
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows XP Professional</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	<i>Service Pack 3</i>
Quantidade	Quantidade aproximada de Estações de Trabalho <i>Windows XP Professional</i>	8.300
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows 7 Enterprise</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	<i>Service Pack 1</i>
Quantidade	Quantidade aproximada de Estações de Trabalho <i>Windows 7 Enterprise</i>	4.000
COMPONENTES DE SOFTWARE		
Transferência de Arquivos		
Identificação	<i>Software</i> de integração e troca de arquivos	<i>Connect Direct</i>
Fabricante	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	<i>Sterling Commerce</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	4.2.00
Integração		
Identificação	<i>Software</i> de integração de serviços corporativos e sistemas aplicativos	<i>IBM - WebSphere Information Integration (II)</i>



Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>IBM</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	8.1 e 9.7
Mensagens		
Identificação	<i>Software</i> gerenciador de mensagens	<i>IBM - WebSphere Message Broker (Linux)</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>IBM</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	6(seis) e 7(sete)
Identificação	<i>Software</i> de comunicação/integração	<i>IBM - MQSeries (Windows e Linux)</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>IBM</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	5.2
Comunicação/Integração		
Identificação	<i>Software</i> de comunicação/integração	<i>Microsoft Host Integration Server 2000</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	<i>Service Pack 2</i>
Aplicação		
Componentes/Aplicação		
Identificação	<i>Software</i> de serviço de componente/aplicação	<i>Microsoft Component Services</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	1 (nativo do <i>Windows 2000</i>)
Identificação	<i>Software</i> de serviço de componente/aplicação	<i>Microsoft Transaction Server</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	<i>2.0 Service Pack 1 (Option Pack)</i>
Identificação	<i>Software</i> servidor de aplicação WEB (Cliente/Servidor)	<i>APPEON for PowerBuilder</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Sybase</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	5
Identificação	<i>Software</i> servidor de aplicação JAVA	<i>JBOSS</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Red Hat</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	<i>4.0.4 Service Pack 1</i>
Identificação	<i>Software</i> servidor de aplicação WEB	<i>Microsoft Internet Information Services</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	4
Identificação	<i>Software</i> servidor de aplicação WEB	<i>Microsoft Internet Information Services</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	5
Business Process Management (BPM)		
Identificação	<i>Software</i> de <i>Busines Process Management</i> (BPM)	<i>WebSphere Process Server</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>IBM</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	6.2 e 7.5
Identificação	<i>Software</i> de <i>Busines Process Management</i> (BPM)	<i>WebSphere Business Monitor</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>IBM</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	6.2 e 7.5



Identificação	<i>Software de Business Process Management (BPM)</i>	<i>WebSphere Business Modeler Publishing Server</i>
Fabricante	Fabricante do software	<i>IBM</i>
Versão e release	Versão e release do software	6.1
Identificação	<i>Software de Business Process Management (BPM)</i>	<i>WebSphere Business Compass</i>
Fabricante	Fabricante do software	<i>IBM</i>
Versão e release	Versão e release do software	7.0
Business Intelligence		
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Cognos Connection</i>
Fabricante	Fabricante do software	<i>Cognos Incorporated</i>
Versão e release	Versão e release do software	8,2
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Report Studio</i>
Fabricante	Fabricante do software	<i>Cognos Incorporated</i>
Versão e release	Versão e release do software	8,2
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Query Studio</i>
Fabricante	Fabricante do software	<i>Cognos Incorporated</i>
Versão e release	Versão e release do software	8,2
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Analisis Studio</i>
Fabricante	Fabricante do software	<i>Cognos Incorporated</i>
Versão e release	Versão e release do software	8,2
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Event Studio</i>
Fabricante	Fabricante do software	<i>Cognos Incorporated</i>
Versão e release	Versão e release do software	8,2
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Metric Studio</i>
Fabricante	Fabricante do software	<i>Cognos Incorporated</i>
Versão e release	Versão e release do software	8,2
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Cognos Configuration</i>
Fabricante	Fabricante do software	<i>Cognos Incorporated</i>
Versão e release	Versão e release do software	8,2
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Framework Manager</i>
Fabricante	Fabricante do software	<i>Cognos Incorporated</i>
Versão e release	Versão e release do software	8.2.43.256
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Metric Designer</i>
Fabricante	Fabricante do software	<i>Cognos Incorporated</i>
Versão e release	Versão e release do software	8.2.43.18
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>PowerPlay Transformer</i>
Fabricante	Fabricante do software	<i>Cognos Incorporated</i>
Versão e release	Versão e release do software	Cognos Series 7 Version 4
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Map Manager</i>
Fabricante	Fabricante do software	<i>Cognos Incorporated</i>
Versão e release	Versão e release do software	8,2
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Cognos PowerPlay</i>
Fabricante	Fabricante do software	<i>Cognos Incorporated</i>



Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	Cognos Series 7 Version 4
Identificação	<i>Software</i> de <i>Busines Intelligence</i>	<i>Cognos Access Maneger</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Cognos Incorporated</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	Cognos Series 7 Version 4
Identificação	<i>Software</i> de <i>Busines Intelligence</i>	<i>Data Manager</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Cognos Incorporated</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	8.2.43.128
Colaboração		
Identificação	<i>Software</i> de colaboração/ <i>E-mail</i>	<i>Microsoft Exchange Server 2003 Enterprise Edition</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	<i>Service Pack 2</i>
Gerenciador de Banco de Dados		
Identificação	<i>Software</i> gerenciador de banco de dados	<i>Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	<i>Service Pack 3, 3a, 4 e Fixes</i>
Identificação	<i>Software</i> gerenciador de banco de dados	<i>Microsoft SQL Server 2005 Enterprise Edition</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	<i>Service Pack 2</i>
Identificação	<i>Software</i> gerenciador de banco de dados	<i>Microsoft SQL Server 2008 R2 Enterprise Edition</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	<i>CPU5</i>
Planejamento e Controle da Produção		
Identificação	<i>Software</i> de planejamento e controle da produção	<i>CONTROL-M</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>BMC</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	6.2
Inventário de Software e Hardware		
Identificação	<i>Software</i> de inventário	<i>ALTIRIS</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Symantec</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	6.0 SP3 + R13
Identificação	<i>Software</i> de inventário	<i>CACIC - Configurador Automático e Coletor de Informações Computacionais</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Software livre (Desenvolvido pela Dataprev do Espírito Santo)</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	Versão do agente: 2.4.2.880 Versão do gerente: 2.4.2.880
Identificação	<i>Software</i> de inventário	<i>SCCM (System Center Configuration Manager)</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	2007 R3
Suporte aos processos de Service Desk, Incidentes, Problemas e Mudanças		
Identificação	<i>Software</i> de suporte aos processos de	<i>Unicenter Service Desk</i>



	Service Desk, Incidentes, Problemas e Mudanças	
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	C.A.
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	R11.2
Acesso Remoto		
Identificação	Software de Acesso Remoto (Virtualização de aplicações)	<i>Presentation Server (XenApp)</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>CITRIX</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	4.5
Ferramentas de Backup/Restore e Gerência de chaves		
IBM Tivoli Storage Manager Server - ITSM		
IBM Tivoli Lifecycle Manager		
Ferramentas de Monitoração/Gerenciamento disponíveis		
Advanced Host Monitor		
Dell Open Manager		
IBM System Director		
IBM Tivoli Composite Application Manager – ITCAM		
IBM Tivoli Storage Productivity Center – TSPC		
Microsoft System Center 2012 Configuration Manager		
Microsoft System Center 2012 Operations Manager		
MRTG – Multi Router Traffic Grapher		
System Center Virtual Machine Manager		
Vmware vCenter		
VMware vCenter Operations Management		
Cisco LMS ou Ciscoworks.		
Cisco Datacenter Network Management (DCNM)		

Os processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade terão suas macroatividades executadas para os seguintes serviços/recursos de infraestrutura de Tecnologia da Informação, a saber:

- **Clientes (Serviços Críticos)**
 - Canais/Parceiros
 - Automação bancária
 - Nordeste Eletrônico Convencional (*Internet Banking*)
 - Nordeste Eletrônico Mobile (*Internet Banking Móvel*)
 - Compartilhamento Banco do Brasil
 - Compartilhamento Caixa Econômica Federal
 - Compartilhamento Banco 24 horas (TECBAN)
 - CIELO (Cartões)
 - VISA (Cartões)
 - SPB (Sistema de Pagamento Brasileiro)
 - Compensação de Cheques
 - Cadastro
 - S400 (Sistema de Cadastros)
 - S255 (Central de Informações)
 - GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos)
 - Crédito
 - SINC (S035 – Sistema Integrado de Crédito)
 - SIAC (S950 – Sistema Integrado de Administração de Crédito)



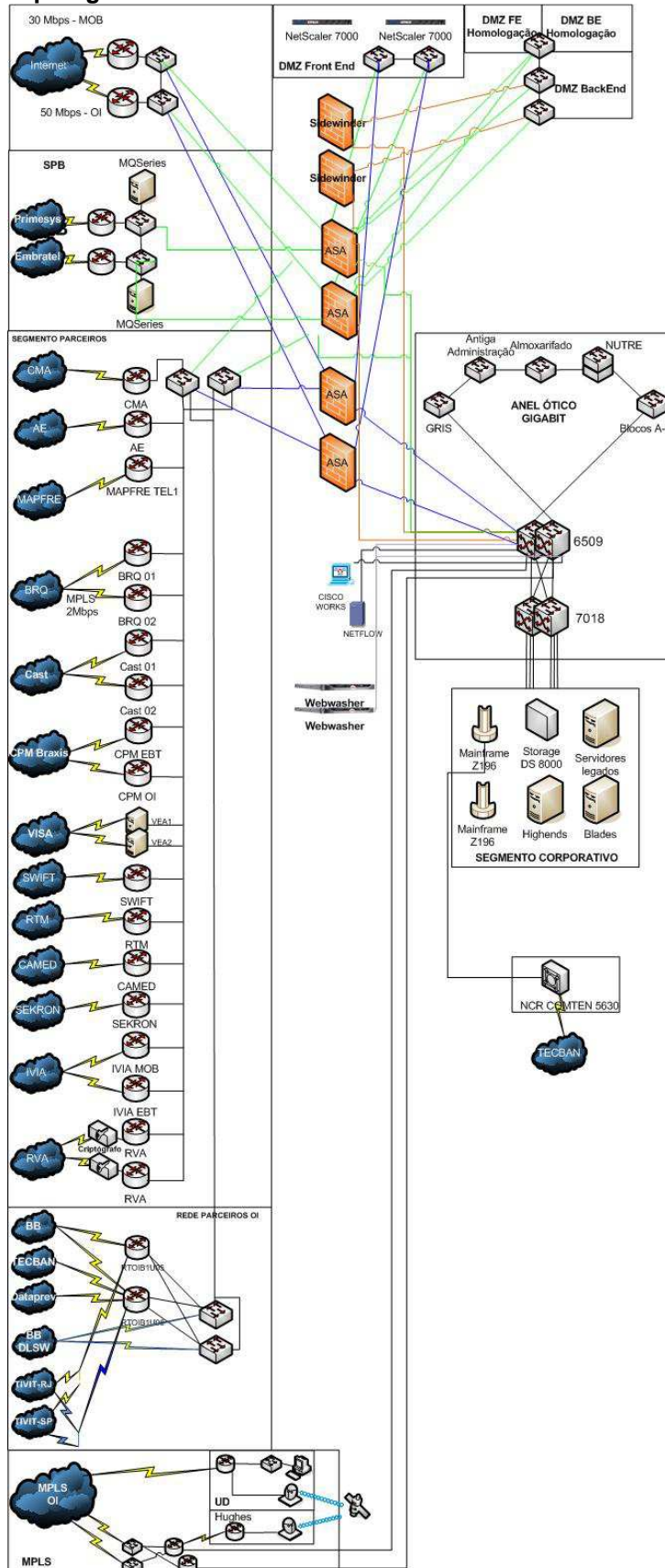
- SEAP – Sistema de Elaboração e Análise de Projetos
- Infoger – Sistema de Informações Gerenciais
- S522 – Central de Retaguarda
- S580 – Sistema CrediAmigo

- **Agências/Unidades de negócios**
 - Servidores de agências
 - Distribuição de versão
 - Links das unidades distribuídas
 - ATMs – Terminais de Autoatendimento
 - Terminais de caixa
 - Backup das agências
 - Interagência
 - Acesso remoto
 - Replicação

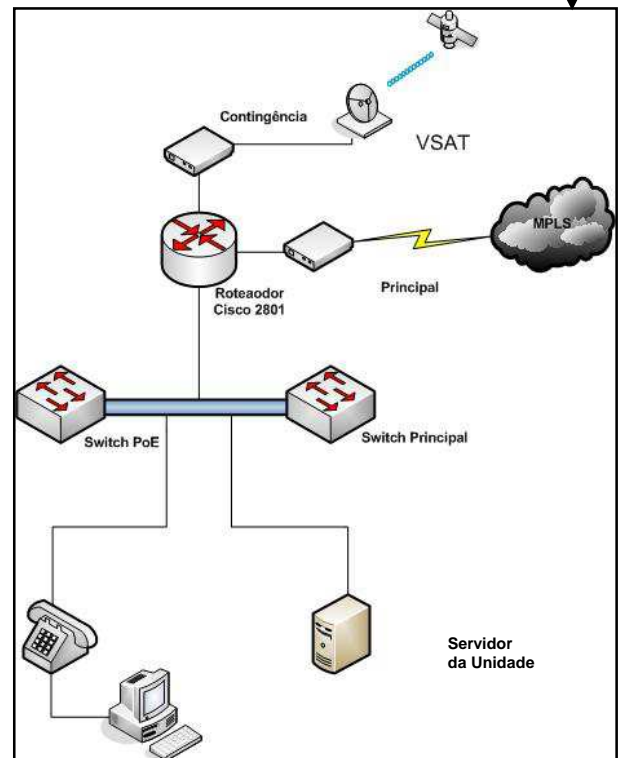
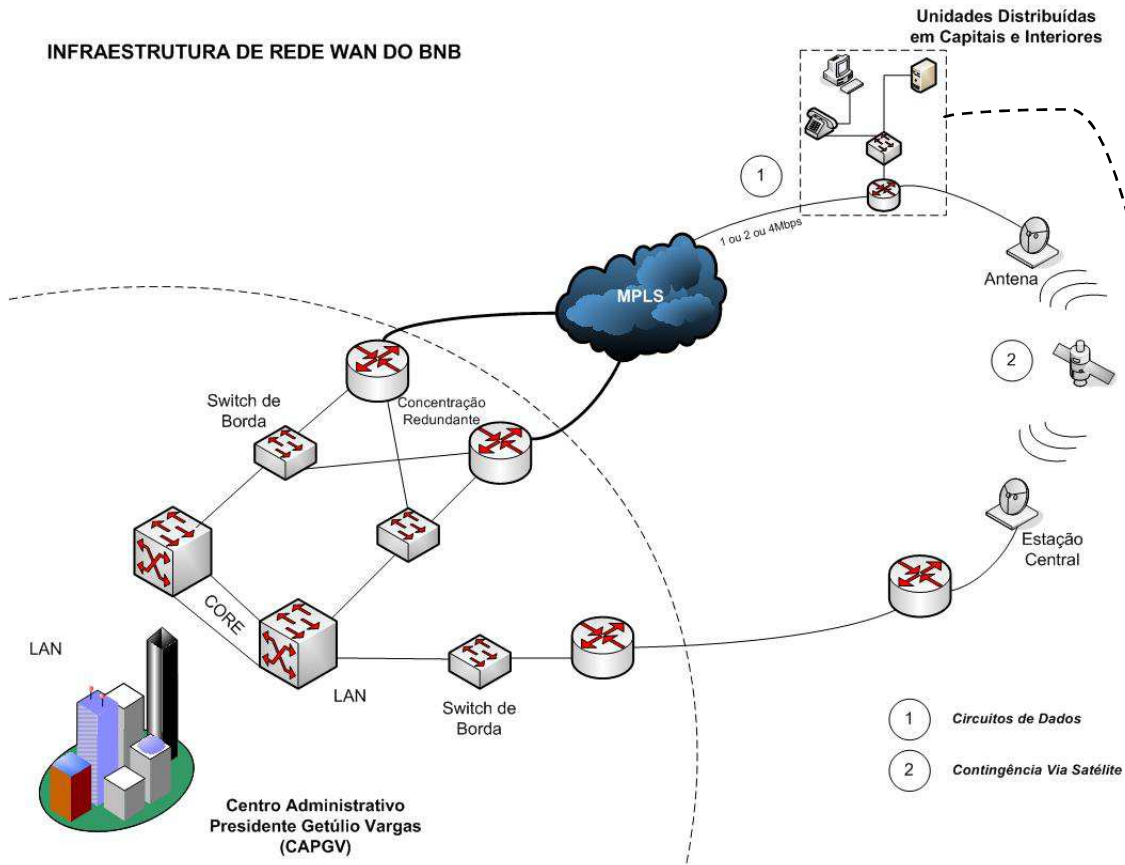
- **Infraestrutura**
 - Internet
 - Intranet
 - Correio Eletrônico
 - BPM (*Business Process Management*)
 - Mainframe
 - Storage
 - Servidores de banco de dados (*cluster Highend*)
 - Servidores virtuais
 - Núcleo de rede e redes LANs de unidades
 - Backup
 - Autenticação (*Active Directory*)
 - CONTROL-M



Topologia Geral de Redes do Banco do Nordeste



INFRAESTRUTURA DE REDE WAN DO BNB





ANEXO X

TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. FINALIDADE

O objetivo deste Anexo é estabelecer as fases, atividades e prazos do período de transição dos serviços.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. No dia seguinte após a assinatura do Contrato tem início um período de transição, máximo de 75 (setenta e cinco) dias, considerado como período de estabilização, durante o qual o CONTRATADO deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a executar as respectivas atividades em conformidade com o estabelecido no Edital e seus anexos e assegurar o alcance das metas estabelecidas.
- 2.2. As fases, atividades e prazos do período de transição estão relacionados com a preparação do CONTRATADO para a prestação dos serviços objeto da contratação.

3. FASES DO PERÍODO DE TRANSIÇÃO

- 3.1. O período de transição terá as seguintes fases e características:
 - 3.1.1. Fase de Ajustamento:
 - 3.1.1.1. devem participar efetivamente da Fase de Ajustamento, no mínimo, o Supervisor de Execução do Contrato e os Prepostos do CONTRATADO;
 - 3.1.1.2. objetivos:
 - 3.1.1.2.1. definição das necessidades de recursos, da sistemática de relacionamento e dos formatos dos documentos necessários para a execução dos serviços e gestão do Contrato;
 - 3.1.1.2.2. estabelecimento, pelo CONTRATANTE e o CONTRATADO, das atividades, etapas e prazos a serem realizadas durante o período de Transição de Serviços;
 - 3.1.1.2.3. contratação, instalação e ajustes de recursos dos ambientes computacionais do CONTRATANTE e o CONTRATADO;
 - 3.1.1.2.4. detalhamento da sistemática de gestão dos serviços;
 - 3.1.1.2.5. apresentação detalhada, do CONTRATADO, sobre seus processos e sua equipe de profissionais;
 - 3.1.1.2.6. entrega de documentação dos profissionais para cadastramento e permissão de acesso;



- 3.1.1.2.7. apresentação detalhada, pelo CONTRATANTE, dos seus processos / serviços / atividades;
 - 3.1.1.2.8. entrega, pelo CONTRATANTE, da documentação dos processos / serviços / atividades, por acaso existente;
 - 3.1.1.3. remuneração: não haverá remuneração para o CONTRATADO durante esta fase;
 - 3.1.1.4. acordos dos níveis mínimos de serviços não serão aplicados nesta fase;
 - 3.1.1.5. duração: até 30 (trinta) dias corridos ou após emissão de Termo de Aceite pelo CONTRATANTE.
- 3.1.2. Fase de Absorção
- 3.1.2.1. Objetivos:
 - 3.1.2.1.1. realização de oficinas para absorção de conhecimentos, pelo CONTRATADO, inerentes aos serviços contratados, a partir da documentação fornecida e de esclarecimentos fornecidos pelo CONTRATANTE.
 - 3.1.2.1.2. revisão e atualização da documentação dos processos / serviços / atividades;
 - 3.1.2.1.3. revisão e atualização do desenho topológico dos serviços críticos de infraestrutura de TI descritos no **Anexo IX - Plataforma Computacional e Serviços**.
 - 3.1.2.2. remuneração: não haverá remuneração para o CONTRATADO durante esta fase.
 - 3.1.2.3. não serão aplicados os níveis mínimos de serviços nesta fase;
 - 3.1.2.4. duração: até 15 (quinze) dias corridos ou após emissão de Termo de Aceite pelo CONTRATANTE.
- 3.1.3. Fase de Operação Assistida
- 3.1.3.1. Objetivos:
 - 3.1.3.1.1. execução das atividades, pelo CONTRATADO, assistida pelo provedor de serviços atual;
 - 3.1.3.1.2. continuar a absorção de conhecimentos sobre os processos do CONTRATANTE, pelo CONTRATADO, por meio da prática de execução dos serviços contratados;
 - 3.1.3.1.3. iniciar novos serviços não providos anteriormente.
 - 3.1.3.2. remuneração: haverá remuneração para o CONTRATADO durante esta fase;
 - 3.1.3.3. acordos dos níveis de serviços não serão aplicados nesta fase.



ANEXO XI

CHECKLIST DE VISITA ÀS UNIDADES

1. FINALIDADE

Orientar o planejamento, execução e conclusão das visitas periódicas às unidades distribuídas do Banco do Nordeste para executar *checklist* preventivo e corretivo.

A estimativa é de que as atividades elencadas sejam realizadas em até 3 (três) dias úteis em cada Unidade, considerando a possibilidade de realizar alguma atividade fora do horário de funcionamento da respectiva unidade.

2. PLANEJAMENTO

Atividade	Descrição	Validação	Observação
2.1.	Levantamento e fornecimento de informações		
2.1.1.	Verificar junto à Central de Orientação ao Cliente a existência de requisições, incidentes e mudanças referentes à Unidade a ser visitada.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.1.2.	Contatar Gerente da Unidade para contextualizá-lo sobre a visita e solicitar ponto focal na Unidade.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.1.3.	Informar ao ponto focal o nome dos membros da equipe que irão à Unidade.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.1.4.	Agendar encontro com a equipe técnica que realizará a visita para alinhamento das atividades e expectativas.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.1.5.	Providenciar desenho topológico da rede local da Unidade contemplando: switches, hubs, roteador, servidor, estações de trabalho, notebooks, terminais de caixa, cash dispensers, totens, scanners, impressoras, no-breaks, telefonia, etc.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.1.6.	A partir do sistema de patrimônio, listar todos os equipamentos da Unidade passíveis de verificação pela equipe técnica, contendo, no mínimo, as seguintes informações: Item patrimonial, Marca, Modelo, Número de série, Descrição, Contrato, Situação, Estado de conservação e Classificação.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.1.7.	Plano de endereçamento IP da Unidade.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.1.8.	Itens de configuração que se encontram na Unidade.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	

Atividade	Descrição	Validação	Observação
2.2.	Ferramentas, equipamentos e materiais necessários		
2.2.1.	Chaves de fenda.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.2.	Chaves Philips.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.3.	Alicate de corte.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.4.	Alicate de bico.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.5.	Alicate universal.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.6.	Alicate para conectores RJ-45 e RJ-11 macho.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.7.	<i>Punch down</i> para tomada RJ-45 e RJ-11 fêmea.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.8.	<i>Punt-down</i> para bloco IDC-110.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.9.	Desencapador de cabo UTP.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.10.	Estilete e lâminas.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.11.	Conectores RJ-45 e RJ-11 macho.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.12.	Conectores RJ-45 e RJ-11 fêmea.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.13.	Pincel/Trincha para limpeza.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.14.	Testador de cabos UTP simples.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.15.	Multímetro.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.16.	Pulseira antiestática.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.17.	Pesca de <i>Nylon</i> .	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.18.	Fita isolante.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.19.	Conectores RJ 45 macho.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.20.	Conectores RJ 45 fêmea.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.21.	Cabo UTP Categoria 5E ou Categoria 6.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.22.	Anilhas para identificação de cabos UTP.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.23.	Abraçadeiras de <i>Nylon</i> .	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.24.	Switch de interconexão de rede.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.25.	Mídias de instalação e manuais de procedimentos: <ul style="list-style-type: none"> • servidor; • estações de trabalho e notebooks; • terminais de autoatendimento e terminais de caixa; • atualizações de segurança de SO: baseline (<i>Service Pack e hotfixes</i>) e antivírus; • atualizações de segurança de aplicativos. 	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	



Atividade	Descrição	Validação	Observação
2.2.26.	Mídia com <i>baseline</i> de segurança e atualizações do sistema operacional (<i>Hotfixes</i>).	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.27.	Máquina fotográfica e acessórios (cabos, carregador, cartão de memória e bateria extra).	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.28.	Etiquetador e bobinas de reserva.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.29.	Organizadores de cabo (spiral tube ou velcro).	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.30.	Abraçadeiras de tamanhos diversos.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.31.	Buchas e parafusos diversos.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.32.	Tesoura.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.33.	Furadeira.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.34.	Martelo.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.35.	Pistola térmica e bastões de silicone.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.36.	Spray anticorrosivo WD-40.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.37.	Álcool isopropílico.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.38.	Serra de arco e lâminas extras.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.39.	Patch cords (testados) extras para computadores e para conexões no hack.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.40.	Cabos de força (testados) extras.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.41.	Extensão elétrica de, no mínimo, 10 metros.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
2.2.42.	Aspirador de pó portátil.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	

3. EXECUÇÃO DA MANUTENÇÃO

Atividade	Descrição	Validação	Observação
3.1.	Início dos trabalhos		
3.1.1.	Apresentar a equipe ao ponto focal da Unidade.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.1.2.	Analisar visualmente o ambiente computacional.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.1.3.	Validar desenho topológico.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.1.4.	Realizar registro fotográfico inicial.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.1.5.	Definir a estratégia de atuação quanto ao horário da execução das atividades, material necessário e distribuição de atividades junto à equipe.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	

Atividade	Descrição	Validação	Observação
3.1.6.	Combinar com o ponto focal a possibilidade de remanejar equipamentos como forma de otimizar o uso da infraestrutura computacional disponível.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.1.7.	Tratar as falhas identificadas na fase de planejamento, item 2.1.1.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.	Manutenção da Infraestrutura física		
3.2.1.	Verificar as tubulações quanto à possibilidade de substituição e/ou adição de cabos UTP.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.2.	Documentar a existência de cabos UTP desencapados, emendados.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.3.	Documentar a existência de cabos UTPs aparentes, que estejam juntos à rede de elétrica ou próximos a equipamentos que geram interferência eletromagnética (motores elétricos, etc.).	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.4.	Substituir conectores RJ45 machos que apresentem desgaste natural, quebra da lingüeta/trava, crosta etc.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.5.	Substituir patch cords/conectores RJ45 defeituosos.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.6.	Substituir conectores RJ45 fêmeas que apresentem desgaste natural, crosta, etc.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.7.	Remover emendas de cabos UTPs quando possível. Quando não for possível, deve-se documentar.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.8.	Limpar quadros de distribuição e/ou rack dos equipamentos ativos de rede.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.9.	Limpar externamente com pincel/trincha/aspirador de pó os ativos de rede e microcomputadores.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.10.	Organizar quadros de distribuição e/ou rack dos equipamentos ativos de rede.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.11.	Identificar cabos lógicos em ambas as extremidades.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.12.	Efetuar medições da tensão da rede elétrica utilizando o multímetro.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.13.	Observar quais equipamentos estão sendo alimentados pela rede da concessionária e quais estão sendo alimentados pelo no-break.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	

Atividade	Descrição	Validação	Observação
3.2.14.	Observar se os módulos de expansão de energia dos no-breaks estão instalados e funcionais.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.15.	Observar/documentar a existência de no-break inteligente e convencional em funcionamento.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.16.	Observar a existência de no-break inteligente e convencional, quais equipamentos estão sendo alimentados pela rede da concessionária e quais estão sendo alimentados pelo no-break.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.17.	Observar a existência de Hubs para que sejam substituídos por Switches.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.18.	Observar o uso de estabilizadores de tensão independentes em microcomputadores, impressoras, scanners, etc.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.19.	Observar a disponibilidade, as condições e os padrões/adaptadores dos pontos (elétricos e lógicos) para instalação de equipamentos.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.20.	Verificar acúmulo de material a ser descartado ou remanejado, tais como, cartuchos de suprimentos de tonner.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.21.	Verificar as condições dos ambientes onde se encontram os equipamentos: poeira, exposição ao Sol, refrigeração, unidade, etc.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.2.22.	Verificar as instalações do rack: identificações, réguas/número de tomadas, patch panel, organizador de cabos, etc.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	

3.3.	Manutenção da Infraestrutura Lógica		
3.3.1.	Excluir arquivos desnecessários e desinstalar programas não homologados, desde que consensado com o usuário do equipamento.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.3.2.	Listar os softwares desinstalados, conforme consenso junto ao usuário.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.3.3.	Listar os softwares não desinstalados, conforme consenso junto ao usuário, informando o nome do software, a máquina na qual estava instalado, a matrícula do usuário que não autorizou a desinstalação e a justificativa para não desinstalar.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.3.4.	Desfragmentar discos rígidos dos microcomputadores.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.3.5.	Verificar se a ferramenta <i>antimalware</i> está com o último nível de atualização disponível, caso negativo, atualizá-la.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.3.6.	Executar <i>scan</i> da ferramenta <i>antimalware</i> .	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.3.7.	Aplicar atualizações do sistema operacional quando necessário (<i>Service Pack, Hotfixes</i>).	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.3.8.	Verificar se os navegadores estão configurados para utilizarem o endereço do proxy atualmente em produção, caso negativo, deve-se configurá-lo.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.3.9.	Renomear todos os computadores (com exceção do servidor) para o padrão de nomenclatura tomando-se como base o Item Patrimônio (IP) cadastrado no S320.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.3.10.	Testar conectividade com a rede de todos os microcomputadores.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	

3.3.	Manutenção da Infraestrutura Lógica		
3.3.11.	Backup/restore: <ul style="list-style-type: none"> • Manuais de procedimentos de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ versão digital (disponível na unidade U:\UTILS\DOCS); ✓ versão impressa. • Fitas de backup: <ul style="list-style-type: none"> ✓ verificar as 11 fitas de backup periódico (etiquetas e quantidade de vezes que foram utilizadas); ✓ verificar a fita de limpeza (etiqueta e quantidade de vezes que foi utilizada). • Restauração: <ul style="list-style-type: none"> ✓ DVDs ou CDs do <i>Disaster Recover</i> e cópias; ✓ disquete de restauração e cópias; ✓ unidade USB de disquete. 	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.3.12.	Verificação de conformidade do inventário de hardware/software e dos dados do CMDB (servidor, ativos de rede, VoIP, circuitos, etc.).	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.3.13.	Considerar o <i>checklist</i> de homologação dos novos equipamentos (desktops, notebooks, totens, terminais de caixa, ATMs, etc.).	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.3.14.	Verificar as configurações dos microcomputadores: IP, antivírus, inventário, nomenclatura, domínio, filas/drivers de impressão, etc.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
3.3.15.	Remover drivers e utilitários desnecessários do servidor.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	

4. CONCLUSÃO

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	VALIDAÇÃO	OBSERVAÇÃO
4.1.	Conclusão		
4.1.1.	Atualizar desenho topológico.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
4.1.2.	Realizar registro fotográfico final.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
4.1.3.	Colher feedback dos usuários.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
4.1.4.	Construir relatório de visita.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
4.1.5.	Apresentar relatório da visita ao Banco incluindo não conformidades e os respectivos responsáveis por tratá-las.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	



ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	VALIDAÇÃO	OBSERVAÇÃO
4.1.6.	Gerar documento resumo com as ações e solicitar ao Gerente Administrativo que o assine.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	



ANEXO XII

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº _____ QUE ENTRE SI CELEBRAM O **BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.** E PARA

O **BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.**, Sociedade de Economia Mista, integrante da Administração Pública Federal Indireta, com sede em Fortaleza-CE, na Av. Dr. Silas Munguba 5.700 - Passaré, CEP: 60.743-902, inscrito no CNPJ sob nº 07.237.373/0001-20, doravante denominado **CONTRATANTE** ou **BANCO**, e de outro lado a empresa, com sede em ~~CIDADE~~-~~ESTADO~~, ~~END~~, inscrita no CNPJ sob o nº, doravante denominada **CONTRATADO**, têm entre si, justa e avençada a execução dos serviços objeto deste Instrumento, sob o regime de empreitada por preço global, vinculada ao Edital de Pregão Eletrônico, nº **2014/**____, de ____/____/____, seus Anexos e à proposta de preço ref., de ____/____/____, nos termos das Leis nº 8.666/93 e 10.520/2002, e do Decreto nº 5.450/2005, mediante as cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a contratação de serviços técnicos especializados, na área de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, englobando processos, em conformidade com as especificações constantes **do Edital e de seus Anexos**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS CUSTOS

O preço global contratado é de **R\$**_____ (_____), conforme composição de custos constante do **Anexo VI do Edital**, cujo(s) desembolso(s) dar-se-á(ão) com os recursos previstos em dotação orçamentária própria, sob a rubrica 00000291/000032 – OUTROS SERVIÇOS DE TI – SERVIÇOS DE TERCEIROS.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - No preço global contratado estão inclusos todos os custos dos serviços, tais como: despesas administrativas, impostos/ taxas, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, securitários, tributários, despesas de transportes, alimentação, diária, mão de obra, literatura técnica, atualizações, manuais didáticos, seguros e lucro, bem como outros custos decorrentes ou que venham a ser devidos em razão da presente contratação, não cabendo ao Banco do Nordeste, quaisquer custos adicionais, representando compensação integral pela prestação dos serviços.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O CONTRATADO fica obrigado a aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões necessários, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial contratado, na forma da legislação vigente.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

As especificações dos serviços estão descritas nos **Anexos II - Especificações do Serviços, III - Níveis Mínimos de Serviços, IV - Perfis e Qualificações dos Profissionais do Contratado e V - Modelos de Relatórios e Comunicações**.



CLÁUSULA QUARTA - DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste Contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, com início em ___/___/_____ e término em ___/___/_____, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses, mediante Aditivo Contratual, limitado a 60 (sessenta) meses.

- I - O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme estabelece o art. 57, inciso II da Lei nº 8.666, de 1993.
- II - A prorrogação deste Contrato será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para o Banco do Nordeste.

CLÁUSULA QUINTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- I - O pagamento será efetuado até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, após a execução dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas, e de acordo com as condições estabelecidas no Contrato e demais anexos, mediante crédito em conta corrente mantida pelo CONTRATADO em uma Agência do Banco do Nordeste, **não sendo admitida cobrança por meio de boleto bancário.**
- II - A liberação do pagamento ficará condicionada à total observância do Contrato, devendo o CONTRATADO apresentar, impreterivelmente, **até o último dia útil de cada mês**, as notas fiscais/faturas em boa e devida forma, anexando o(s) relatório(s) de nível(is) de serviço(s) de acordo com a(s) entrega(s) constante(s) no **Anexo II do Edital.**
 - II.1 - A nota fiscal/fatura deverá conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo ao CONTRATADO a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo:
 - II.1.1 - a identificação completa do CONTRATANTE, bem como o número do Contrato;
 - II.1.2 - os valores referentes às retenções obrigatórias de tributos, devidamente destacados;
 - II.1.3 - descrição detalhada de todos os itens que compõem o objeto contratado, de forma clara, indicando, inclusive, se for o caso, os valores unitários e totais e o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) do BANCO contemplada(s) pelo(a) fornecimento/prestação dos serviços.
 - II.2 - A nota fiscal/fatura não aprovada pelo CONTRATANTE será devolvida ao CONTRATADO para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pelo BANCO, em hipótese alguma, autorizará ao CONTRATADO suspender o(a) fornecimento/prestação dos serviços.
 - II.3 - O CONTRATANTE fará as retenções dos tributos, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso o CONTRATADO se enquadre em hipótese excludente prevista na legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso o CONTRATADO esteja amparado por medida judicial que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos, devendo apresentar ao BANCO, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.



- III - Caso o BANCO não receba as notas fiscais/faturas até o último dia útil de cada mês, o pagamento será realizado no 5º (quinto) dia útil após seu recebimento. A nota fiscal/fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações:
- III.1 - cópia das Guias de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social - GFIP, gerada e impressa pelo SEFIP - Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social, acompanhadas do comprovante de pagamento do FGTS (GRF) e do INSS (GPS), devidamente autenticados ou acompanhadas do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for feito pela Internet e relação dos trabalhadores - RET constantes no arquivo SEFIP, constando no campo tomador/obra o Banco do Nordeste e o número do processo/contrato a que se referem os prestadores, correspondentes ao mês da última nota fiscal/fatura vencida, nominalmente identificados, na forma do caput e § 5º, do art. 31, da Lei nº 8.212, de 24/7/1991;
- III.1.1 - **as comprovações deverão ser restritas aos empregados vinculados ao Contrato**, sendo vedada a inclusão de empregados alheios a execução desse Instrumento;
- III.1.1.1 - caso a relação apresentada esteja em desacordo com o quantitativo de empregados alocados a este Contrato no mês de referência, fica o Contratado obrigado a apresentar a devida justificativa;
- III.2 - da regularidade fiscal e trabalhista, comprovada por meio de consulta on line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993 e no art. 4º, inciso XIII da Lei 10.520, de 17/7/2002;
- III.3 - do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal/fatura que tenha sido paga pelo Banco do Nordeste.

PARÁGRFO ÚNICO - Ocorrendo atraso no pagamento, desde que o CONTRATADO não tenha concorrido, de alguma forma, para o atraso, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios apurados com base na variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas.

CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTE

- I - **Suporte à operacionalização dos processos de Gerenciamento de Incidentes e Requisições, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento da Base de Conhecimento, Gerenciamento de Disponibilidade e de Capacidade, Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração, serviços de Gerenciamento de Operação de TI e Suporte ao Gerenciamento de Projetos:**
- I.1 - os preços dos serviços contratados poderão ser repactuados, desde que solicitado pelo CONTRATADO, mediante demonstração analítica da variação de todos os componentes dos custos, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, da data do orçamento a que a proposta se referir (**=/mês/ano**).
- I.2 - considerar-se-á como data do orçamento a data da Convenção Coletiva de Trabalho firmada entre o **Sindicato** e o **Sindicato**....., que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e de benefícios não previstos originariamente.



I.3 - o pedido de repactuação deverá ocorrer **até a data da prorrogação contratual subsequente**, sendo que se o CONTRATADO não o fizer de forma tempestiva e, por via de consequência, prorrogar o Contrato sem pleitear a respectiva repactuação, ocorrerá a preclusão do seu direito a repactuar.

II - Visitas às Unidades distribuídas do CONTRATANTE (Agências, Superintendências e outras) para executar *checklist* preventivo e/ou implantação *in loco* de novas agências, conforme descrito no Anexo II do Edital:

II.1 - os preços contratados poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou outro que venha a substituí-lo, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. O interregno mínimo de 1 (um) ano tomará por base o mês estabelecido para apresentação das propostas.

PARÁGRAFO ÚNICO - Relativamente à repactuação dos preços dos serviços referidos no inciso I desta Cláusula, fica definido que:

- I - a repactuação poderá contemplar todos os componentes de custo deste Contrato que tenham sofrido variação, desde que haja demonstração analítica dessa variação.
- II - no caso de repactuações subsequentes à primeira, essas somente dar-se-ão a cada 12 (doze) meses da anterior (data do orçamento).
- III - não serão admitidos como justificativas para embasar pedidos de revisão contratual eventuais reajustes salariais concedidos pelo CONTRATADO a seus empregados, em razão de Convenção Coletiva ou Acordo Coletivo cujos termos colidam com a política econômica do Governo Federal, ou que concedam aumentos salariais e/ou vantagens não praticadas por outros setores da economia.
- IV - é vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, convenção, acordo coletivo ou decisão judicial.
- V - quando da solicitação da repactuação, para fazer jus à variação de custos decorrente do mercado, esta somente será concedida mediante a comprovação pelo CONTRATADO do aumento dos custos, considerando-se:
 - V.1 - os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração Pública Federal;
 - V.2 - as particularidades deste Contrato;
 - V.3 - a nova planilha com a variação dos custos apresentada;
 - V.4 - indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros documentos equivalentes.
- VI - a decisão sobre o pedido de repactuação ocorrerá no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.
- VII - o prazo referido no inciso VI deste parágrafo ficará suspenso enquanto o CONTRATADO não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Banco do Nordeste para a comprovação da variação dos custos.



- VIII - os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- IX - as repactuações a que o CONTRATADO fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência deste Contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento deste Contrato.
- X - caso ainda não tenham sido finalizados a convenção, o acordo coletivo ou a decisão judicial que fixar o salário normativo da categoria profissional abrangida por este Contrato, quando da eventual prorrogação de sua vigência, o CONTRATADO, quando for o caso, deverá ressaltar seu direito à repactuação dos preços, sob pena de preclusão.
- XI - o Banco do Nordeste poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pelo CONTRATADO.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

Durante a vigência deste Contrato, a execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada, sistematicamente, pelo representante do CONTRATANTE, designado pelo titular ou substituto formal do **Ambiente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação**, permitida a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição.

- I - Caberá ao fiscal deste Contrato o recebimento da nota fiscal/fatura apresentada pelo CONTRATADO, a devida atestação dos serviços e aposição de assinatura sob carimbo identificador, para fins de liquidação e pagamento.
- II - A atestação referida na alínea anterior representa a confirmação da efetiva prestação dos serviços e o total cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO.
- III - A liquidação e pagamento da nota fiscal/fatura apresentada observará o disposto na **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS SANÇÕES** deste Instrumento, quando for o caso.
- IV - O representante do CONTRATANTE anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução deste Instrumento, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.
- V - As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante serão solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas cabíveis.

PARÁGRAFO ÚNICO - O CONTRATADO poderá manter preposto para representá-lo durante a execução deste Contrato, desde que aceito pela Administração do CONTRATANTE.

CLÁUSULA OITAVA - DA SUPERVISÃO DOS SERVIÇOS

O CONTRATANTE exigirá supervisão dos serviços, cabendo ao CONTRATADO acompanhar a execução dos mesmos. O CONTRATANTE, por sua vez, exercerá ampla fiscalização dos serviços, sem que o exercício dessa faculdade envolva, a qualquer tempo, anuência ou corresponsabilidade de sua parte, para com o CONTRATADO ou os empregados desta, registrando-se as ocorrências verificadas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O CONTRATANTE comunicará imediatamente ao CONTRATADO qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços, de modo a permitir prontamente as providências cabíveis.



PARÁGRAFO SEGUNDO - Na hipótese do Parágrafo anterior, o CONTRATADO adotará providências imediatas a fim de assegurar a execução normal dos serviços sem solução de continuidade.

PARÁGRAFO TERCEIRO - No uso dessa prerrogativa, o CONTRATANTE poderá exigir a imediata substituição do empregado do CONTRATADO que se achar em condição ou atitude incompatível com a natureza do serviço prestado.

PARÁGRAFO QUARTO - Conforme o serviço prestado, os funcionários do CONTRATADO poderão receber código de identificação e autorizações de acesso aos sistemas e aos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE. A tentativa ou concretização de acesso não autorizado será motivo de imediato desligamento do funcionário do CONTRATADO.

CLÁUSULA NONA - DA GARANTIA CONTRATUAL

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, o CONTRATADO deverá prestar, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da assinatura deste Contrato, garantia de 5% (cinco por cento) sobre o preço global contratado, na modalidade _____ (**modalidade de garantia escolhida**).

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A garantia deverá ter validade de 3 (três) meses após o término da vigência deste Contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação efetivada neste Instrumento, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A inobservância das condições de garantia sujeitará o CONTRATADO às penalidades previstas neste Contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A garantia prestada ou a parte remanescente somente será liberada ou restituída após o vencimento ou rescisão deste Contrato, mediante solicitação do CONTRATADO, desde que integralmente cumpridas as obrigações assumidas neste Instrumento.

I - Quando em dinheiro, a garantia será devolvida atualizada monetariamente pelo índice da poupança.

PARÁGRAFO QUARTO - A garantia responderá pelo fiel cumprimento das disposições deste Contrato, ficando o Banco do Nordeste autorizado a executá-la para cobrir multas ou indenização a terceiros ou pagamento de qualquer obrigação, inclusive em caso de rescisão.

PARÁGRAFO QUINTO - Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive multas contratuais ou indenização a terceiros, o CONTRATADO fica obrigado a fazer a reposição, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data do recebimento de comunicação do Banco do Nordeste.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES GERAIS DO CONTRATADO

I - Não conter em seus quadros, durante toda a execução deste Contrato, empregado(s) menor(es) de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ou menor(es) de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz(es), a partir de 14 anos, bem como trabalhadores em condições análogas à de escravo.

II - Respeitar e exigir que seus empregados respeitem os princípios éticos e os compromissos de conduta definidos no Código de Conduta Ética do Contratante, cujo teor poderá ser acessado no site www.bnb.gov.br, no seguinte caminho: **Institucional / O Banco / Código de Conduta Ética / Código de Conduta Ética do Banco do Nordeste do Brasil S/A.**



- III - Adotar práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, de modo a prevenir ações danosas ao meio ambiente, em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais, contribuindo para a manutenção de um meio ambiente ecologicamente equilibrado.
- IV - Orientar e capacitar os prestadores de serviços, fornecendo informações necessárias para a perfeita execução dos serviços, incluindo noções de responsabilidade socioambiental.
- V - Manter, durante toda a execução deste Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que deu origem a este Instrumento.
- VI - Indicar **profissionais** que possuam experiência nos serviços que lhes couber executar, os quais deverão ser recrutados do seu quadro de pessoal permanente, podendo ser: **seus empregados, seus sócios ou profissionais autônomos**, correndo por sua conta exclusiva todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, social, fiscal, bem como impostos, taxas, seguros, multas, contribuições e outros encargos que venham a incidir sobre os serviços a serem contratados ou que direta ou indiretamente com eles se relacionem, inclusive encargos decorrentes de eventuais acidentes de trabalho.
- VII - Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados ao CONTRATANTE e a terceiros, por dolo ou culpa de seus empregados, decorrentes dos serviços ora contratados.
- VIII - Garantir e manter total e absoluto sigilo sobre as informações manuseadas, conforme consta no **Acordo de Responsabilidade para Fornecedores e Parceiros**, constante do **Anexo XIII do Edital**, as quais devem ser utilizadas apenas para a condução das atividades autorizadas, não podendo ter quaisquer outros usos, sob pena de rescisão contratual e medidas cíveis e penais cabíveis.
- IX - Permitir, em caráter irrevogável e irretratável, que o BANCO forneça aos órgãos e entidades municipais, estaduais e federais, voltados à administração tributária, toda e qualquer informação ou ainda documentos que lhe forem requisitados, relativos a este Contrato, em cumprimento às disposições normativas vigentes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES GERAIS DO CONTRATANTE

- I - Acompanhar e fiscalizar os serviços objeto deste Contrato, exigindo que os mesmos sejam prestados dentro de elevado padrão de qualidade.
- II - Providenciar, como condição de eficácia, a publicação deste Instrumento de Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União, até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, conforme prescreve o parágrafo único e o caput do art. 61, da Lei nº 8.666/93.
- III - Atestar as notas fiscais/faturas relativas à efetiva e regular prestação dos serviços, bem como efetuar os pagamentos devidos ao CONTRATADO.
- IV - Aplicar ao CONTRATADO as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis.



CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS SANÇÕES

- I - Com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/02 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/05, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, ficando também sujeito à aplicação das multas previstas neste Contrato e das demais cominações legais o CONTRATADO que:
 - I.1 - apresentar documentação falsa;
 - I.2 - ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - I.3 - falhar ou fraudar na execução deste Contrato;
 - I.4 - comportar-se de modo inidôneo;
 - I.5 - cometer fraude fiscal.
- II - Além do previsto no inciso anterior, pela inexecução total ou parcial do objeto deste Contrato, o BANCO poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao CONTRATADO as seguintes sanções:
 - II.1 - advertência;
 - II.2 - multa de **5% (cinco por cento)**, aplicável sobre o valor mensal deste Contrato, quando configuradas as situações abaixo descritas:
 - II.2.1 - quebra de sigilo das informações do CONTRATANTE;
 - II.2.2 - violação ou não cumprimento de outras cláusulas ou condição estipulada neste Contrato;
 - II.3 - multa de **10% (dez por cento)** aplicável sobre o valor apurado para pagamento no mês em que se verificar a ocorrência faltosa, nas demais violações ou descumprimentos de cláusula(s) ou condição(ões) estipulada(s) neste Contrato;
 - II.4 - multa de **10% (dez por cento)** sobre o preço global deste Contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Reserva-se ao CONTRATANTE o direito de reter e compensar dos pagamentos do CONTRATADO as multas referidas nos incisos II.2 a II.4 desta Cláusula.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A retenção referida no parágrafo anterior será efetivada logo após o CONTRATADO ser comunicado da abertura de processo administrativo para apuração da infração contratual, garantida a apresentação de sua defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

PARÁGRAFO TERCEIRO - As sanções previstas nos incisos II.2 a II.4 poderão ser aplicadas concomitantemente com as sanções de advertência e impedimento de licitar, facultada a defesa prévia do interessado no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

PARÁGRAFO QUARTO - As multas poderão ser aplicadas de modo cumulativo, independente de sua quantidade.

- I - O valor total apurado para pagamento das multas não excederá 10% (dez por cento) do preço global deste Contrato.



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA RESCISÃO

- I - A inexecução total ou parcial deste Contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos **artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93**.
- I.1 - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurando o contraditório e a ampla defesa.
- II - A rescisão deste Contrato poderá ser:
- II.1 - determinada por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, nos casos enumerados nos **incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei mencionada**, notificando-se o CONTRATADO com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias; ou
- II.2 - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo licitatório, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE; ou
- II.3 - judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.
- III - A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO

O foro deste Contrato é o da Comarca de Fortaleza-CE, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer questão que porventura for suscitada na execução ou interpretação deste Contrato.

E por estarem as partes justas e contratadas, assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor, para um só efeito, juntamente com 2 (duas) testemunhas.

Fortaleza-CE,

Pelo **BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S. A.**
 Ambiente de Estratégia de Suprimento de Logística
 Célula de Licitações e Contratos

CÉLIA de MATOS Ferreira
 Gerente de Ambiente

 Antônia **KELVIANE** da Silva Jorge Adriano
 Gerente Executivo - DIRGE

Pela

 Nome:
 Função:
 CPF:

TESTEMUNHAS:



ANEXO XIII

ACORDO DE RESPONSABILIDADE PARA FORNECEDORES E PARCEIROS

BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A., sociedade de economia mista de cujo capital social a União participa majoritariamente (art. 5º da Lei 1.649, de 19.07.52), integrante da Administração Pública Federal Indireta (art. 4º, II, 'c', do Dec-Lei nº 200, 25.02.67), com sede na Av. Dr. Silas Munguba, nº 5.700, Passaré, na cidade de Fortaleza, Ceará, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato devidamente representado por sua Gerente de Ambiente, **CÉLIA de MATOS** Ferreira, brasileira, solteira, portadora do CPF nº 255.976.804-63, e por sua Gerente Executivo – Direção Geral, **Antônia KELVIANE** da Silva Jorge Adriano, brasileira, casada, portadora do CPF de nº 819.848.393-49, e (qualificação da pessoa jurídica), inscrita no CNPJ/MF nº....., situada, na cidade de, UF, doravante denominado **CONTRATADO**, neste ato devidamente representado(a) por seu (inserir cargo do representante legal da pessoa jurídica),, brasileiro(a), casado(a)/solteiro(a), portador do CPF de nº, considerando que:

==>

- a) são titulares de informações técnicas, financeiras e comerciais de caráter secreto, confidencial e ou reservado;
- b) pretendem realizar acordo comercial, em função do qual **CONTRATANTE** e **CONTRATADO** terão acesso a informações consideradas secretas, confidenciais e ou reservadas pela outra parte;

<==

- c) as **PARTES CONTRATANTES** desejam resguardar a confidencialidade de tais informações, garantindo o mesmo à outra parte, resolvem celebrar o presente **ACORDO DE RESPONSABILIDADE**, que se regerá pelos seguintes termos e condições:

DA INEXISTÊNCIA DE OBRIGAÇÕES CONFLITUOSAS

CLÁUSULA PRIMEIRA. O **CONTRATADO** declara que:

==>

- (i) o cumprimento de seus deveres como prestador de serviço do **CONTRATANTE** não violará nenhum acordo ou outra obrigação de manter informações secretas, confidenciais e ou reservadas, de propriedade de terceiros, não importando a natureza de tais informações;

<==

- (ii) não está vinculado a nenhum acordo ou obrigação com terceiros, o qual esteja ou possa estar em conflito com as obrigações assumidas perante o **CONTRATANTE** ou que possa afetar os interesses deste nos serviços por ele realizados; e
- (iii) não trará ao conhecimento de qualquer empregado, administrador ou consultor do **CONTRATANTE** informação secreta, confidencial e ou reservada ou qualquer outro tipo de informação de propriedade de terceiros, bem como não utilizará, enquanto persistir qualquer espécie de vínculo contratual entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADO**, qualquer tipo de segredo comercial de terceiros.

DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

CLÁUSULA SEGUNDA. O termo “informação sigilosa” significa qualquer informação, elaborada ou não por parte do **CONTRATADO**, ou ainda, revelada pelo **CONTRATANTE** ao **CONTRATADO**, a qual esteja relacionada com as atividades do **CONTRATANTE**, seus clientes ou fornecedores e que seja secreta, confidencial, reservada ou de sua propriedade.



CLÁUSULA TERCEIRA. O termo “informação sigilosa” inclui, mas não se limita, a informações relativas a software desenvolvido e em desenvolvimento e / ou qualquer tipo de solução de alta tecnologia, especialmente relacionadas com:

<==

- (i) Segurança em ambientes de redes de computadores;
- (ii) Auditoria de sistemas;
- (iii) Projeto de implantação de soluções em segurança da informação;
- (iv) Treinamento em segurança da informação;
- (v) Projeto e / ou implantação de sistemas para detecção de invasões;
- (vi) Análise de vulnerabilidades em rede de computadores;
- (vii) Análise de vulnerabilidades em sistemas de informática e ambientes de tecnologia da informação;
- (viii) Terceirização e / ou administração de sistemas de segurança da informação;
- (ix) Projeto e / ou implantação de plano de contingências;
- (x) Projeto e / ou implantação de política de segurança;
- (xi) Projeto e / ou implantação de sistemas criptográficos;
- (xi) Projeto e / ou implantação de firewall;
- (xiii) Teste de invasão.

==>

CLÁUSULA QUARTA. O termo “informação sigilosa” pode incluir ainda:

<==

- (i) informações relativas aos projetos realizados pelas PARTES CONTRATANTES que sejam anteriores a qualquer revelação pública do mesmo, incluindo, mas não se limitando, a natureza dos projetos, produção de dados, dados técnicos e de engenharia, dados e resultados de testes, andamento e detalhes de pesquisa, desenvolvimento de produtos e serviços e informações concernentes à aquisição, proteção, execução e licença de direitos de propriedade (incluindo patentes, direitos de cópia e segredos comerciais);
- (ii) informações internas pessoais e financeiras das PARTES CONTRATANTES, nome de fornecedores ou outras informações relacionadas a estes, informações relativas a quaisquer compras e respectivos custos, serviços internos e manuais de operação, maneira e método de conduzir suas atividades;
- (iii) planos de desenvolvimento e marketing; dados de preço e custo; taxas; políticas de cobrança e de tabelamento; técnicas de marketing e métodos de obtenção de negócios; previsões e premissas de previsões; e futuros planos e estratégias potenciais das PARTES CONTRATANTES que tenham sido ou estejam sendo discutidas; e
- (iv) toda informação que se torne conhecida de qualquer pessoa, devido ao desempenho pelo CONTRATADO das suas obrigações perante o CONTRATANTE, e que se possa razoavelmente entender que seja secreta, confidencial e ou reservada ou que as partes contratantes devam tomar medidas de proteção para impedir o seu vazamento.

CLÁUSULA QUINTA. “Informação sigilosa” não significará:

<==

- (i) habilidades gerais ou experiência adquirida durante o período da execução do contrato ao qual este Acordo está vinculado, quando as PARTES CONTRATANTES poderiam razoavelmente ter tido a expectativa de adquiri-las em situação similar ou prestando serviços a outras empresas;
- (ii) informações conhecidas publicamente sem a violação deste Acordo ou de instrumentos similares; ou,



- (iii) revelação de informações exigidas por lei ou regulamento, autoridade governamental ou judiciária, devendo as PARTES CONTRATANTES providenciar para que, antes de tal revelação, seja a outra parte notificada da exigência (dentro dos limites possíveis diante das circunstâncias) e lhe seja proporcionada oportunidade de discuti-la.

==>

CLÁUSULA SEXTA. Toda informação sigilosa, quer seja desenvolvida pelo CONTRATADO, quer por outros empregados ou consultores do CONTRATANTE, é de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, conforme o caso. Estas informações sigilosas serão tratadas e protegidas como tais, de acordo com o estabelecido neste Acordo.

CLÁUSULA SÉTIMA. Como consequência do conhecimento de informações sigilosas, os CONTRATANTES deverão guardar segredo a respeito dos negócios realizados, obrigando-se desde já a:

- (i) salvo se imprescindível para fins de execução do contrato, não destruir, usar, copiar, transferir ou revelar a nenhuma pessoa ou entidade, sem prévia e expressa autorização da outra parte contratante, toda e qualquer informação secreta, confidencial e ou reservada;
- (ii) tomar todas as precauções razoáveis para impedir a destruição, uso, cópia, transferência ou revelação inadvertida de qualquer informação secreta, confidencial e ou reservada;
- (iii) entregar imediatamente todas as informações secretas, confidenciais ou reservadas que estejam expressas em qualquer forma física ou efêmera que estejam sob sua posse e controle, dentro do prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de rescisão do contrato ao qual o presente Acordo está vinculado.

<==

CLÁUSULA OITAVA. Os dados, informações e documentos de cada parte contratante, repassados à outra parte por qualquer meio, durante a execução dos serviços contratados, constituem informação privilegiada e, como tal, têm caráter de estrita confidencialidade, só podendo ser utilizados para fins de execução do contrato, ao qual este Acordo é vinculado.

CLÁUSULA NONA. É expressamente vedado a qualquer das PARTES CONTRATANTES repassar qualquer informação identificada e caracterizada como sigilosa, inclusive a terceiros contratados para executar atividades decorrentes do contrato ao qual este Acordo está vinculado, exceto mediante autorização expressa da outra parte contratante.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA DÉCIMA. As PARTES CONTRATANTES declaram-se inteiramente responsáveis pelos atos praticados por seus empregados e ex-empregados, durante ou após a execução do contrato ao qual este Acordo está vinculado, que impliquem no descumprimento de cláusulas do presente Acordo.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA. As obrigações das PARTES CONTRATANTES neste Acordo produzirão efeitos a partir da data da assinatura do instrumento contratual ao qual o presente Acordo está vinculado. Qualquer violação ou ameaça de violação a este Acordo irá constituir justa causa para imediata rescisão do contrato de prestação de serviços firmado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. As obrigações das PARTES CONTRATANTES derivadas deste Acordo permanecerão em vigor e produzirão seus regulares efeitos mesmo após a extinção do contrato ao qual este Acordo está vinculado, conforme cada uma das disposições do presente Acordo, continuando válidas e com efeito, a despeito de qualquer violação deste Acordo ou do contrato de prestação de serviços firmado.



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA. Se qualquer dispositivo ou convenção deste Acordo for determinado nulo ou inexecutável, no todo ou em parte, não afetará ou prejudicará a validade de quaisquer outras convenções ou dispositivos do mesmo, sendo cada uma de suas convenções ou dispositivos considerados separada e distintamente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA. Os CONTRATANTES reconhecem expressamente que:

- (i) receberam uma cópia deste Acordo;
- (ii) tiveram tempo suficiente para analisar este Acordo;
- (iii) leram e compreenderam os termos deste Acordo e suas obrigações dele derivadas;
- (iv) têm ciência que não haverá outro acordo ou aditivos que revoguem os termos deste Acordo, em nenhuma hipótese.

==>

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. As PARTES CONTRATANTES declaram e concordam que as restrições impostas por este Acordo são necessárias para proteger seus interesses com respeito à propriedade das informações sigilosas, à propriedade intelectual e aos projetos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. Este Acordo obriga a todas as pessoas, físicas ou jurídicas, de qualquer modo vinculadas às PARTES CONTRATANTES, as quais sejam repassadas informações privilegiadas ou sigilosas, nos termos deste Acordo, que entra em vigor na data de sua assinatura, em caráter irrevogável e irretratável, obrigando as PARTES CONTRATANTES, seus representantes legais e sucessores, inclusive após o encerramento do contrato ao qual o presente Acordo está vinculado.

<==

Para dar eficácia a este instrumento, as partes assinaram o presente em 02 (duas) vias, de igual teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas abaixo assinadas:

(Cidade) (UF), de de

Pelo: **BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.**
Ambiente de Estratégia de Suprimento de Logística
Célula de Licitações e Contratos

CÉLIA de MATOS Ferreira
Gerente de Ambiente

Antônia **KELVIANE** da Silva Jorge Adriano
Gerente Executivo - Direção Geral

Pela:

Nome:
Função:
CPF:

TESTEMUNHAS:
