

RESERVADO  
Desde: xx/xx/2013  
Para: COLIC, Célula de Licitações e  
Contratos, Ambiente de Tecnologia de  
Apoio a Decisão e Governança

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de serviços especializados de desenvolvimento, evolução, manutenção, documentação e Suporte Operacional de sistemas aplicativos, preferencialmente na linha de negócio Administrativo e em conformidade com as especificações e condições estabelecidas no edital e em seus anexos.

#### 2. JUSTIFICATIVA

A Área de Tecnologia da Informação, atendendo recomendação do Tribunal de Contas da União (TCU), vem realizando contratações de serviços de tecnologia da informação sob a modalidade de fábrica de software. Atualmente, o BNB possui 4 contratos na modalidade de fábrica de software por tecnologia e um contrato para tratamento de incidentes em sistemas em produção.

Com a proximidade do término de vigência desses contratos, até meados de 2014 termina todos esses contratos, e em função da tendência de algumas empresas da administração pública (Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil) estar contratando fábricas de software por linha de negócio<sup>1</sup>, surgiu à necessidade de uma avaliação no modelo adotado pelo BNB.

Face ao exposto, em fevereiro de 2013, foram iniciados esforços na Área de TI a fim de definir o modelo de contratação das fábricas de software a ser utilizado no BNB. Ao final dos trabalhos, concluiu-se pelo modelo de contratação por linha de negócio, onde é possível destacar como principais benefícios:

1. Contratação de serviços especializados no negócio, ou seja, não estaríamos contratando apenas serviços especializados em desenvolvimento de software em uma determinada tecnologia, mas sim, estes serviços agregados ao conhecimento do negócio bancário.
2. Melhora na estabilidade dos sistemas. A Contratada, além de desenvolver novas soluções, irá manter os sistemas em produção daquela linha de negócio tendo que corrigir incidentes e defeitos desses sistemas, o que torna possível a adoção de indicadores de redução de incidentes (SLA previsto em contrato), aumentando, portanto, a estabilidade dos sistemas e a eficiência operacional do BNB.
3. Maior adaptação do BNB às novas tecnologias. O constante surgimento de novas tecnologias e a necessidade de uma rápida adoção dessas tecnologias pelo mercado financeiro nos traz a necessidade de sermos ágeis na adoção dessas tecnologias. Como as fábricas deverão atender ao negócio independente da tecnologia, torna-se mais fácil a adoção de novas tecnologias pela Contratada nesse novo modelo.

Frente à decisão de contratação de fábricas de software por linha de negócio, definiram-se as seguintes linhas de negócio: Administrativo; Canais e serviços bancários; Crédito; Desenvolvimento; Financeiro, controladoria e risco.

Destaca-se a linha de negócio Administrativo, que é objeto desta contratação.

#### 3. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da prestação dos serviços correrão à conta dos recursos previstos em dotação orçamentária própria, sob a rubrica 00000345/000032 - Sistema tecnologia da informação.

---

<sup>1</sup> Nos serviços de fábrica por linha de negócio a Contratada deve prestar serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas em um ramo de negócio independente da tecnologia.

<p style="text-align: center;">RESERVADO  Desde: xx/xx/2013  Para: COLIC, Célula de Licitações e  Contratos, Ambiente de Tecnologia de  Apoio a Decisão e Governança</p>
--

#### 4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A descrição dos serviços objeto da licitação está descrita no Anexo II - Modelo de Gestão de Serviços e Anexo III - Suporte Operacional.

#### 5. DOCUMENTOS A SEREM ENCAMINHADOS JUNTAMENTE COM A PROPOSTA DE PREÇOS

- 5.1. O licitante que ofertou o menor preço obriga-se a encaminhar ao BNB, para o endereço indicado no preâmbulo do Edital, via postal ou 'em mãos', **até às 17h do 3º (terceiro) dia útil** contado da solicitação do Pregoeiro:
  - 5.1.1. a proposta de preço ajustada ao valor do seu último lance ofertado ou resultante de negociação, na forma do **Anexo X - Modelo de Proposta de Preço, a qual deverá ser encaminhada em formato Word (.doc) ou Excel (.xls)**;
  - 5.1.2. **Planilha de Custos e Formação de Preços**, na forma do **Anexo X-A do Edital**, devidamente preenchida;
  - 5.1.3. documento detalhando a metodologia de trabalho utilizada pelo licitante, incluindo metodologia de desenvolvimento e manutenção de *software*;
  - 5.1.4. Plano de Implantação dos serviços, de acordo com o descrito no Anexo XIII - Implantação do Ambiente computacional;
  - 5.1.5. certificado Nível de Maturidade CMMI 3 ou MPS-BR Nível C, ou qualquer nível<sup>2</sup> cima, emitido pela autoridade competente.

#### 6. HABILITAÇÃO<sup>3</sup>

- 6.1. Para a habilitação, o licitante deverá apresentar:
  - 6.1.1. atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, qualificada(s) como Instituição Financeira Bancária ou Administradora de Cartões de Crédito que comprove(m) aptidão para desempenho de atividade compatível com o objeto do Edital, de forma satisfatória, **admitindo-se o somatório de 2 (dois) ou mais atestado(s) para a referida comprovação**. Entende-se por compatível com o objeto do Edital a prestação dos serviços a seguir:
    - 6.1.1.1. **desenvolvimento de novos sistemas, manutenções ou implementações de novos módulos em sistemas existentes na modalidade de fábrica de software, em que o licitante tenha:**

<sup>2</sup> As empresas que obtêm os certificados mencionados possuem um processo de evolução de *software* com fundamentos conceituais, teóricos e práticos, resultantes de estudos e aprimoramentos elaborados pela comunidade acadêmica e pela indústria de *software*. Em princípio, a empresa com certificação CMMI e / ou MPSBR possui sistemática de trabalho que possibilita a elaboração de produtos de qualidade a custos menores. Nessa linha, vale ressaltar o conteúdo dos itens 46 e 47 da Nota Técnica nº 02/2008 – SEFTI / TCU, de 11/09/2008, a seguir transcritos: “46. Todos esses modelos são usualmente utilizados como padrões no mercado de serviços de software, de modo a alcançar maior produtividade e confiabilidade dos serviços prestados. Em vista dessas vantagens, esses modelos também são utilizados para respaldar as obrigações das partes nos contratos de desenvolvimento de software, tanto na esfera pública quanto privada, implicando a necessidade de domínio dessas práticas para contratar adequadamente. 47. Dessa forma, esses modelos fornecem elementos padronizados de desempenho e qualidade, amplamente conhecidos e utilizados por fornecedores e consumidores de serviços de desenvolvimento de software, o que viabiliza a contratação desses serviços por Pregão”.

<sup>3</sup> Acórdão 2471/2008 – Item 9.1.8.

RESERVADO  
 Desde: xx/xx/2013  
 Para: COLIC, Célula de Licitações e  
 Contratos, Ambiente de Tecnologia de  
 Apoio a Decisão e Governança

- 6.1.1.1.1. desenvolvido projetos relacionados à linha de negócio Administrativa que contemple no mínimo 3 sistemas do Anexo VI - Sistemas da linha de negócio, e que comprove a realização de pelo menos 1500 pontos de função ao ano utilizando:
- 6.1.1.1.1.1. banco de dados MS SQL SERVER ou IBM DB2;
- 6.1.1.1.1.2. tecnologias POWERBUILDER, JAVA, C#; WORKFLOW (BPM),
- 6.1.1.1.2. utilizado processo formal de desenvolvimento de sistema baseado no método RUP (*Rational Unified Process*) ou algum outro tipo de processo formal. Neste último caso, informar qual foi o processo adotado;
- 6.1.1.1.3. utilizado processo de testes formal (teste unitário, teste integrado de sistema e teste de carga e desempenho) suportado por ferramenta de gerenciamento de teste. O(s) atestado(s) deve(m) conter a indicação da(s) ferramenta(s) utilizada(s);
- 6.1.1.1.4. utilizado ferramenta e processo de gerência de configuração. O(s) atestado(s) deve(m) conter a indicação da(s) ferramenta(s) utilizada(s);
- 6.1.1.1.5. utilizado ferramenta e processo de gerência de projetos. O(s) atestado(s) deve(m) conter a indicação da(s) ferramenta(s) utilizada(s).

**6.1.1.2. serviços de suporte operacional, em que o licitante tenha:**

- 6.1.1.2.1. prestado serviços de suporte operacional (correção de defeitos e resolução de incidentes) ao funcionamento de sistemas que contemple no mínimo 3 sistemas do Anexo VI - Sistemas da linha de negócio, em pelo menos 12.000 horas por ano, utilizando:
- 6.1.1.2.1.1. banco de dados MS SQL SERVER ou IBM DB2;
- 6.1.1.2.1.2. tecnologias POWERBUILDER, JAVA, C#; WORKFLOW (BPM),
- 6.1.2. declaração do licitante, comprometendo-se a seguir a metodologia de desenvolvimento de sistemas utilizadas pelo BNB, conforme descrito de forma resumida no Anexo IX - Metodologia de Desenvolvimento de *Software* do BNB;
- 6.1.3. declaração do licitante de que possuirá profissionais, a serem alocados na prestação dos serviços, os quais atenderão aos perfis e certificações exigidos no Anexo VIII – Perfis e Qualificações;
- 6.1.4. comprovação de patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor total estimado para a contratação, **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

RESERVADO  
Desde: xx/xx/2013  
Para: COLIC, Célula de Licitações e  
Contratos, Ambiente de Tecnologia de  
Apoio a Decisão e Governança

contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

- 6.1.5. atestado de visita técnica, conforme modelo constante do Anexo XVI - Modelo de Atestado de Visita Técnica, devidamente preenchido e assinado por funcionário do BNB, designado para tal finalidade;

## 7. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, acrescido do prazo decorrido até a emissão do Termo de Aceitação Definitiva (TAD) contado da data de assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses, mediante aditivo contratual, limitado a 60 (sessenta) meses.

## 8. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1. Para o serviço de **Desenvolvimento de novos sistemas, manutenções ou implementações de novos módulos em sistemas existentes e documentação de sistemas:**

8.1.1. os serviços contratados serão executados, preferencialmente, **nas dependências da CONTRATADA**, exceto a análise de requisito que deverá ser executada, preferencialmente, nas dependências do BNB.

8.1.2. Todos os custos decorrentes da alocação dos profissionais, *hardware*, *software* e materiais para prestação dos serviços, em suas dependências, se constituirão em ônus exclusivo da CONTRATADA, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, o repasse destes custos para o BNB.

- 8.2. Para o serviço de **Suporte operacional:**

8.2.1. Os serviços classificados como “**manutenções corretivas**” e “**resolução de incidentes de sistemas**” serão executados **nas dependências do BNB**, podendo, o BNB, autorizar a realização de algumas atividades fora das suas dependências. As demais atividades de suporte operacional serão desempenhadas, preferencialmente, fora das dependências do BNB.

8.2.2. O BNB providenciará, às suas expensas, toda a infraestrutura de *hardware* e *software*, bem como os demais recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados e realizados em sua dependência;

8.2.3. os profissionais da CONTRATADA sempre deverão exercer suas atribuições sob a supervisão técnica e administrativa da CONTRATADA.

8.2.4. caberá a CONTRATADA a responsabilidade e o ônus financeiro pelo deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços de suas instalações para as instalações do BNB em Fortaleza-CE, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, o repasse destes custos para o BNB.

- 8.3. Os serviços que serão realizados nas dependências do BNB ocorrerão no **Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV), localizado em Fortaleza-CE**, cujo horário de funcionamento é de 8h30 às 17h30.

RESERVADO  
Desde: xx/xx/2013  
Para: COLIC, Célula de Licitações e  
Contratos, Ambiente de Tecnologia de  
Apoio a Decisão e Governança

- 8.3.1. Em casos específicos, eventualmente poderá ocorrer a necessidade de realização de atendimento de Ordens de Serviço em horários extraordinários, finais de semana ou feriados.
- 8.3.2. Para atendimentos a serviços relacionados ao suporte operacional, atentar a horário diferenciado descrito no anexo Anexo II - Modelo de Gestão de Serviços .

## 9. INFRAESTRUTURA PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 9.1. As questões relacionadas à Infraestrutura e Segurança para a realização adequada dos serviços estão dispostas no Anexo XII - Infraestrutura e Segurança.
- 9.2. O provimento dos recursos e dos componentes de infraestrutura pela CONTRATADA, para realização dos serviços da contratação em suas dependências, deve ocorrer conforme determinado no Anexo XII - Infraestrutura.
- 9.3. O BNB efetuará o provimento dos recursos e dos componentes de infraestrutura quando os serviços da contratação forem prestados em suas dependências.
- 9.4. O ônus resultante da administração, instalação, manutenção e uso da conexão com o BNB são exclusivos da CONTRATADA, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, o repasse destes custos para o BNB.
- 9.5. Quando da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá dispor de ambiente próprio para a realização dos serviços em suas dependências, observada a compatibilidade de ambiente operacional, padrões e critérios de segurança adotados pelo BNB.
- 9.6. A CONTRATADA deverá incluir na sua solução um método de sincronização de seus horários com a Hora Legal Brasileira.
- 9.7. Depois de concluído o período de Implantação mencionado no item 11 deste Anexo e durante toda a vigência do Contrato, a CONTRATADA obriga-se a disponibilizar, sem custo para o BNB, no mínimo, os seguintes canais de atendimento:
  - 9.7.1. telefone;
  - 9.7.2. e-mail;
  - 9.7.3. fax;
  - 9.7.4. central de atendimento;
  - 9.7.5. site internet.
- 9.8. O site do BNB a ser conectado com a CONTRATADA é o localizado no **CAPGV, em Fortaleza-CE**.
- 9.9. O BNB reserva-se ao direito de realizar auditoria nas instalações da CONTRATADA, no que concerne aos recursos utilizados para a conexão entre o BNB e a CONTRATADA, devendo esta empresa colaborar, plenamente, para a identificação de não conformidades e também envidar esforços, no menor prazo possível, para corrigir as não conformidades identificadas.
- 9.10. A CONTRATADA deve apresentar, sempre que solicitado pelo BNB, evidências de que o ambiente de realização dos serviços contratados possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações a ele confiadas.

RESERVADO  
Desde: xx/xx/2013  
Para: COLIC, Célula de Licitações e  
Contratos, Ambiente de Tecnologia de  
Apoio a Decisão e Governança

## 10. IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 10.1 Os procedimento e etapas para implantação do Ambiente computacional pela CONTRATADA e período de transição dos serviços à CONTRATADA estão descritos no Anexo XIII - Implantação do Ambiente computacional;
- 10.2 Ao final do Período de Implantação, caso a contratada tenha atendido, com qualidade, os prazos estimados (Anexo XIII - Implantação do Ambiente computacional), será emitido o Termo de Aceitação Definitiva (TAD). Caso contrário, o BNB não emitirá o TAD e dará causa à rescisão do Contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções contratuais cabíveis.
- 10.3. O atraso decorrente do BNB não será considerado no prazo de execução do serviço pela CONTRATADA.

## 11. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 11.1. **“Período de Transição”**: compreende as etapas onde serão realizadas as atividades de encerramento do Contrato.
- 11.2. **Período de Transição - Encerramento das atividades do Contrato:**
- 11.2.1. corresponde aos **últimos 6 (seis) meses de vigência do Contrato**.
- 11.2.2. fase de Encerramento das Atividades do Contrato:
- 11.2.2.1. objetivos:
- 11.2.2.1.1. conclusão dos serviços iniciados. Durante esta fase, o BNB não encaminhará à CONTRATADA Ordem de Serviço (OS) cujo prazo de execução seja superior a vigência do Contrato;
- 11.2.2.1.2. transferência de artefatos construídos (ou em construção, nos casos de extrapolação do prazo do Contrato) para o BNB e/ou para o novo provedor de serviços;
- 11.2.2.1.3. transferência para o BNB e/ou para o novo provedor de serviços das informações relacionadas com a execução dos serviços durante a vigência do Contrato;
- 11.2.2.1.4. transferência de conhecimento e tecnologia dos artefatos construídos (ou em construção, nos casos de extrapolação do prazo do Contrato);
- 11.2.2.1.5. repasse de conhecimentos e assistência na execução de atividades pelo novo provedor de serviços.
- 11.2.2.2. haverá remuneração para a CONTRATADA durante esta fase, referente aos serviços efetivamente executados, aceitos e com a transferência de conhecimento e de tecnologia realizada, se for o caso.
- 11.2.2.3. acordos de níveis mínimos de serviços serão aplicados nesta fase.

RESERVADO  
Desde: xx/xx/2013  
Para: COLIC, Célula de Licitações e  
Contratos, Ambiente de Tecnologia de  
Apoio a Decisão e Governança

## **12. GARANTIA E PROPRIEDADE DOS ARTEFATOS**

- 12.1. A CONTRATADA garantirá os artefatos produzidos na execução das atividades dos serviços contratados durante a vigência do Contrato.
- 12.2. A garantia permanecerá até o final do Contrato mesmo após o “aceite” do artefato pelo BNB.
- 12.3. A prestação da garantia se dará sob a forma de correção do artefato produzido ou produção de novo artefato.
- 12.3.1. A correção do artefato produzido ou a produção de novo artefato será realizada sem ônus para o BNB, somente se o defeito do artefato tiver sido decorrência de erros e/ou omissões da CONTRATADA.
- 12.4. Todos os artefatos gerados em decorrência da prestação dos serviços contratados serão de propriedade exclusiva do BNB.

## **13. REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 13.1. O processo de remuneração dos serviços objeto da licitação deve guardar consonância com o item 6 do Anexo II - Modelo de Gestão de Serviços, devendo o pagamento ser efetuado no 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da apresentação das notas fiscais/faturas, de acordo com os serviços prestados e efetivamente “aceitos” pelo BNB, mediante crédito em conta corrente mantida pelo CONTRATADO em uma Agência do BNB, não sendo admitida cobrança por meio de boleto bancário, devendo ser observadas as disposições a seguir:
- 13.2. Os serviços de desenvolvimento de novos sistemas, manutenções ou implementações de novos módulos e documentação serão remunerados após a emissão do “aceite” do BNB para todos os artefatos produzidos durante a atividade e após o recebimento das notas fiscais/faturas.
- 13.3. Os serviços de suporte operacional serão remunerados com base na volumetria mensal fornecida pelo BNB.
- 13.4. As notas fiscais/faturas devem conter os serviços prestados e entregues ao BNB, e por ele aceitos, por meio da discriminação na fatura e anexação de cópias das respectivas OS, com as datas indicativas do aceite, relacionadas à execução dos serviços.
- 13.5. A CONTRATADA deverá apresentar, impreterivelmente até o dia 20 (vinte) do mês de emissão do(s) Termo(s) de Aceite, as notas fiscais/faturas em boa e devida forma.
- 13.6. O BNB devolverá a CONTRATADA, sem nenhum ônus para o BNB, as notas fiscais/faturas de serviços entregues após o prazo definido no subitem 13.5.
- 13.6.1. As notas fiscais / faturas devolvidas pelo BNB deverão ser emitidas novamente pela CONTRATADA, devendo ser apresentadas ao BNB até o dia 20 (vinte) do mês subsequente ao de sua devolução pelo BNB, para pagamento juntamente com a próxima remuneração devida.
- 13.7. As notas fiscais / faturas não aprovadas pelo BNB serão devolvidas a CONTRATADA para as necessárias correções das falhas que ensejaram sua rejeição, devendo ser observado pela CONTRATADA os prazos e condições definidos no subitem 13.5 e no Anexo II - Modelo de Gestão de Serviços para reapresentação das notas fiscais/faturas devolvidas.
- 13.8. A devolução da fatura não aprovada pelo BNB, em nenhuma hipótese, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

RESERVADO  
Desde: xx/xx/2013  
Para: COLIC, Célula de Licitações e  
Contratos, Ambiente de Tecnologia de  
Apoio a Decisão e Governança

#### 14. REPACTUAÇÃO

< Texto padrão do Banco >

#### 15. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

A CONTRATADA 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.

#### 16. MODELO DE EXECUÇÃO, SUPERVISÃO E CONTROLE DOS SERVIÇOS

- 16.1. O modelo de execução do Contrato será baseado no conceito de delegação de responsabilidade.
- 16.2. Neste modelo as responsabilidades do BNB são as seguintes:
  - 16.2.1. gestão administrativa do Contrato;
  - 16.2.2. verificação da aderência aos padrões de qualidade dos artefatos recebidos.
- 16.3. Neste modelo as responsabilidades da CONTRATADA são as seguintes:
  - 16.3.1. execução operacional dos serviços;
  - 16.3.2. gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo.
- 16.4. A CONTRATADA deverá organizar-se considerando a existência de, pelo menos, 1 (um) Gerente de Contrato.
- 16.5. A CONTRATADA, ao indicar seu Gerente de Contrato, deve levar em consideração o perfil do profissional descrito no Anexo VIII - Perfis e Qualificação dos Profissionais.
- 16.6. A CONTRATADA deverá organizar-se considerando a existência de, pelo menos, 1 (um) Supervisor Técnico, para equipe de Serviços de Suporte Operacional.
- 16.7. A CONTRATADA, ao indicar seu Supervisor Técnico, deve levar em consideração o perfil do profissional descrito no Anexo VIII - Perfis e Qualificação dos Profissionais.
- 16.8. A CONTRATADA, ao indicar seus Gerentes de Projetos, deve levar em consideração o perfil do profissional descrito no Anexo VIII - Perfis e Qualificação dos Profissionais.
- 16.9. As demandas relativas aos serviços da contratação serão solicitadas à CONTRATADA, formalmente, por OS (Ordem de Serviço) ou outro tipo de solicitação semelhante.
- 16.10. Para a execução dos serviços solicitados, a CONTRATADA deve observar o disposto no Anexo II - Modelo de Gestão dos Serviços.
- 16.11. Após o período de Implantação dos Serviços (item 10 deste Anexo), e até o final da vigência do Contrato, o BNB poderá, a seu critério, agendar reuniões para planejamento, organização e avaliação da prestação dos serviços com a CONTRATADA, a serem realizadas no CAPGV.
  - 17.11.1. A realização dessas reuniões não impede a realização de outras reuniões periódicas com os gerentes de projeto do BNB e da CONTRATADA, para o acompanhamento dos serviços em execução.

RESERVADO  
Desde: xx/xx/2013  
Para: COLIC, Célula de Licitações e  
Contratos, Ambiente de Tecnologia de  
Apoio a Decisão e Governança

## 17. MODELO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

- 17.1. Os artefatos resultantes da execução dos serviços contratados serão aferidos em conformidade com os níveis de serviços estabelecidos no Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviços, consubstanciados por meio de indicadores relacionados com a natureza e características das atividades executadas.
- 17.2. Os níveis mínimos de serviços estabelecidos no Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviços decorrem de critérios objetivos e mensuráveis com a finalidade de aferir e avaliar fatores de qualidade e desempenho dos serviços contratados.
- 17.3. Os indicadores/metapas estabelecidos no Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviços definem os níveis de serviço inicialmente exigidos e devem ser cumpridos pela CONTRATADA.

## 18. PERFIS E QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

- 18.1. A CONTRATADA se obriga a alocar, em todos os serviços contratados, profissionais com perfis e qualificações adequados e em quantidade suficiente à execução das atividades, considerando a natureza/tipo da atividade, a qualidade exigida e o esforço de trabalho previsto.
- 18.2. O **Anexo VIII - PERFIS E QUALIFICAÇÕES** - especifica os perfis e a qualificação dos profissionais que a CONTRATADA deverá manter para a prestação dos serviços.
- 18.3. O BNB poderá, a seu critério, promover evoluções no seu ambiente operacional, implicando em alterações no Anexo VIII - PERFIS E QUALIFICAÇÕES e no Anexo XI - AMBIENTE COMPUTACIONAL DO BNB -, cabendo à CONTRATADA adequar-se no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a comunicação pelo BNB.
- 18.4. A CONTRATADA se obriga a alocar, em todos os serviços contratados, profissionais qualificados em conformidade com a composição do ambiente computacional descrito no item 3 do Anexo XI - Ambiente Computacional do BNB.
- 18.5. A CONTRATADA deverá garantir a continuidade do atendimento, independente do motivo da ausência dos profissionais alocados, substituindo-os por profissionais que atendam ao perfil e qualificação exigidos para a execução dos serviços:
  - 18.5.1. no prazo de 5 (cinco) dias úteis para os casos de afastamentos não previstos;
  - 18.5.2. de forma antecipada, para os casos de afastamentos previstos tais como férias, licenças, demissões, treinamentos etc., de modo a possibilitar o repasse de conhecimentos sem haver interrupção no atendimento.
- 18.6. O BNB poderá validar, a qualquer tempo, o perfil, a qualificação e a quantidade dos profissionais alocados na realização dos serviços contratados, obrigando-se a CONTRATADA a fornecer a documentação solicitada dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da solicitação formal do BNB.
- 18.7. A CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas no item 21 deste Termo de Referência, nos casos de descumprimento das condições estabelecidas.

RESERVADO  
Desde: xx/xx/2013  
Para: COLIC, Célula de Licitações e  
Contratos, Ambiente de Tecnologia de  
Apoio a Decisão e Governança

## 19. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

- 19.1. Observar todas as obrigações constantes das especificações contidas no Contrato e seus anexos.
- 19.2. Utilizar, na prestação dos serviços, pessoal que atenda às exigências profissionais estabelecidas pelo BNB no Contrato e seus Anexos.
- 19.3. Manter seu corpo técnico atualizado em relação às tecnologias, normas e metodologias adotadas pelo BNB, capacitando às suas expensas o profissional envolvido na execução dos serviços, garantindo a qualificação necessária dos profissionais alocados na prestação dos serviços contratados, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços.
- 19.4. Prover os treinamentos e as certificações necessárias para adequar os perfis e as qualificações de seus profissionais quando da ocorrência de mudanças nas configurações de hardware e/ou *software* do ambiente computacional do BNB.
- 19.5. Prover, durante todo o período de execução dos serviços, suporte e acompanhamento técnico para todos os seus colaboradores envolvidos em projetos, solução ou serviços contratados, sem ônus adicional para o BNB.
- 19.6. Gerenciar seus profissionais, exercendo supervisão técnica e administrativa durante toda a execução dos serviços prestados ao BNB.
- 19.7. Realizar todas as adaptações e aquisições necessárias, na hipótese de o BNB realizar modificações na sua plataforma tecnológica, normas, padrões, metodologias e processos.
- 19.8. Substituir, sempre que solicitado pelo BNB, qualquer colaborador cujo atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências do BNB.
- 19.9. Assumir a responsabilidade e o ônus financeiro pelo deslocamento dos profissionais de suas instalações para as instalações do BNB, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem.
- 19.10. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os produtos e/ou artefatos que tenham sido construídos ou mantidos pela CONTRATADA, caso eles apresentem vícios, defeitos ou incorreções.
- 19.11. Fornecer informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados e sobre seus profissionais, em no máximo 48 (quarenta e oito) horas a contar da solicitação feita pelo BNB.
- 19.12. Garantir a qualidade do *software* em suas características operacionais, manutenibilidade e adaptabilidade a novos ambientes e assegurar que o *software* produzido seja eficiente quanto ao desempenho e consumo de *hardware* e que seja seguro.
- 19.13. Realizar os ajustes apontados na avaliação de uma entrega devolvida.
- 19.14. Obedecer todas as normas, padrões, processos, procedimentos e metodologia de desenvolvimento de sistemas do BNB, orientando sua equipe técnica quanto às devidas utilizações.
- 19.15. Tornar disponíveis os seguintes canais de atendimento: telefone, correio eletrônico, fax, central de atendimento e site Internet.

RESERVADO  
Desde: xx/xx/2013  
Para: COLIC, Célula de Licitações e  
Contratos, Ambiente de Tecnologia de  
Apoio a Decisão e Governança

- 19.16. Reportar ao BNB, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades.
- 19.17. Tornar disponível, a qualquer tempo, caso o BNB julgue necessário, suas dependências e seu ambiente de *hardware* e *software* para que sejam efetuadas análises e auditorias de segurança e conformidade com o exigido no Contrato.
- 19.18. Adequar seu ambiente computacional, adaptando-se às mudanças de configurações de *hardware* e/ou *software* do ambiente computacional do BNB, mantendo a total compatibilidade entre o seu ambiente computacional e o ambiente computacional do BNB.
- 19.19. 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 BNB.
- 19.20. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 19.21. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus profissionais que forem acidentados ou acometidos de mal súbito.
- 19.22. Após a realização dos serviços, devolver e eliminar de suas bases de dados, se for o caso, toda e qualquer informação ou documentos porventura encaminhados pelo BNB para auxiliar na realização dos serviços.

## 20. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DO BNB

- 20.1. Observar as obrigações constantes no Contrato e seus Anexos.
- 20.2. Alocar colaboradores para efetuar os testes de aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues pela CONTRATADA.
- 20.3. Alocar colaboradores para prestar informações sobre os processos e serviços desenvolvidos nas unidades organizacionais da Superintendência de Tecnologia da Informação do BNB, com o intuito de fornecer subsídios para a prestação dos serviços pela CONTRATADA.
- 20.4. Fornecer os requisitos de arquitetura tecnológica e demais padrões adotados pela Superintendência de Tecnologia da Informação do BNB que deverão ser observados pela CONTRATADA na prestação dos serviços.
- 20.5. Tornar disponível, para a CONTRATADA, os recursos de *hardware* e *software* necessários à prestação dos serviços, quando executados nas dependências do BNB.
- 20.6. Permitir, quando necessário, acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, *softwares* e sistemas de informação para a execução dos serviços contratados.
- 20.7. Comunicar, formalmente, à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.
- 20.8. Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos profissionais da CONTRATADA, quando necessário.
- 20.9. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, considerando os serviços prestados e efetivamente “aceitos” pelo BNB.

RESERVADO  
Desde: xx/xx/2013  
Para: COLIC, Célula de Licitações e  
Contratos, Ambiente de Tecnologia de  
Apoio a Decisão e Governança

20.10. Comunicar à CONTRATADA sempre que ocorrer mudanças na metodologia de desenvolvimento e manutenção de *software* ou plataforma computacional do BNB, que impacte os serviços solicitados.

## 21. PENALIDADES

21.1. Com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, 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, sem prejuízo de aplicação das multas previstas no Contrato e das demais cominações legais, a CONTRATADA que:

21.1.1. apresentar documentação falsa;

21.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

21.1.3. falhar ou fraudar na execução do Contrato;

21.1.4. comportar-se de modo inidôneo;

21.1.5. cometer fraude fiscal.

21.2. Além do previsto no subitem anterior, pela inexecução total ou parcial do objeto do Contrato, o BNB poderá, **garantida a prévia defesa**, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

21.2.1. advertência;

21.2.1.1. pelo não atendimento ou pela interrupção de atendimento ou pelo atraso do prazo de OS, pela CONTRATADA, causados por:

21.2.1.1.1. ausência de profissional qualificado em conformidade com ambiente computacional descrito **no item 3 do Anexo XI - Ambiente Computacional do BNB**; ou

21.2.1.1.2. ausência de profissional com o perfil e qualificação exigidos no **Anexo VIII - Perfis e Qualificação**; ou

21.2.1.1.3. alocação de profissionais em quantidade menor que a necessária para a execução das atividades, considerando o esforço de trabalho previsto.

21.2.1.2. atraso na entrega de documentação e/ou informação solicitada, formalmente, pelo BNB.

21.2.1.3. pela não alocação do Gerente de Contrato.

21.2.1.4. pela não alocação do Supervisor Técnico ou alocação compartilhada de um mesmo profissional para mais de uma função ou para mais de um Contrato, mesmo que de forma temporária.

21.2.1.5. pelo não atendimento ou pela interrupção de atendimento ou pelo atraso do prazo estipulado no Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviço referente ao Suporte Técnico para Sistema em Produção durante o período de garantia.

RESERVADO  
Desde: xx/xx/2013  
Para: COLIC, Célula de Licitações e  
Contratos, Ambiente de Tecnologia de  
Apoio a Decisão e Governança

21.2.2. multa, na forma abaixo:

21.2.2.1. R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia de atraso, pelo atraso injustificado na disponibilização das instalações/infraestrutura adequada para a prestação dos serviços contratados, ou na execução de qualquer atividade prevista neste contrato:

21.2.2.1.1. Poderá haver, excepcionalmente, prorrogação do prazo para realização dos serviços quando a causa do atraso for de exclusiva responsabilidade do BNB.

21.2.2.2. 1% (um por cento), por dia de atraso, pela reincidência das ocorrências mencionadas do subitem 21.2.2.1 a ser calculada sobre o valor mensal de faturamento global.

21.2.2.2.1. Quando o período do atraso envolver mais de um mês do calendário civil, a multa será calculada considerando a proporcionalidade da quantidade de dias úteis relativos aos meses envolvidos no período do atraso.

21.2.3. multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o preço global contratado, em caso de inexecução total do Contrato.

21.3. As demais penalidades estão relacionadas com o Acordo de Nível Mínimo de Serviço, descrito no Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviços.

21.4. Caso não haja parcela pendente de pagamento por parte do BNB, o recolhimento do valor de multas eventualmente aplicadas se dará através de pagamento (depósito bancário) em conta a ser definida pelo BNB.

21.4.1. O depósito deverá ser feito no prazo de 5 (cinco) dias corridos a contar da data da notificação.

21.4.2. Poderá o BNB, para tanto, descontar das faturas por ocasião do seu pagamento, ou cobrá-las judicialmente se julgar conveniente, ainda que inexista relação de causa e efeito entre o valor faturado e o fato gerador da multa.

21.4.3. As orientações (Banco, Conta Corrente, Agência etc.) para recolhimento serão informadas pelo BNB.

## 22. OUTRAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

22.1. É vedada a veiculação de publicidade acerca do Contrato, salvo se houver prévia autorização do BNB.

22.2. É vedada a cessão ou transferência da execução dos serviços objeto da contratação.

22.3. A critério do BNB, poderá ser permitida, em caráter excepcional e temporário, a subcontratação de profissional autônomo ou empresário, ou sociedade simples ou empresária, para o atendimento de necessidade específica que se verifique durante a execução do Contrato, e observado o seguinte:

22.3.1. em caso de subcontratação, não será estabelecido qualquer vínculo entre o BNB e a(s) subcontratada(s), permanecendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo integral cumprimento das obrigações estabelecidas no Contrato;

RESERVADO  
 Desde: xx/xx/2013  
 Para: COLIC, Célula de Licitações e  
 Contratos, Ambiente de Tecnologia de  
 Apoio a Decisão e Governança

- 22.3.2. a CONTRATADA deverá propor e justificar previamente ao BNB, solicitando a devida autorização para a subcontratação a ser realizada, bem como para qualquer substituição de subcontratada(s), no curso da vigência do Contrato;
- 22.3.3. a CONTRATADA deverá ser diligente na escolha de subcontratada(s) que viabilize(m) o cumprimento das exigências estipuladas no Contrato e respectivos Anexos, devendo substituir imediatamente a(s) subcontratada(s) que, de qualquer forma, impeça(m), dificulte(m) ou prejudique(m) a prestação dos serviços;
- 22.3.4. a CONTRATADA se obriga a inserir, no(s) contrato(s) de prestação de serviços que vier a celebrar com sua(s) eventual(is) subcontratada(s), cláusula estabelecendo responsabilidade solidária em relação à execução do serviço subcontratado;
- 22.3.5. é vedada a subcontratação para o exercício de atividades atribuídas ao Gerente de Contrato e ao Supervisor Técnico da CONTRATADA.

### 23. VEDAÇÕES AO CERTAME

- 23.1. Com o propósito de evitar conflito de interesse, é vedada a participação de empresa que presta serviço de Controle de Qualidade de Sistemas, ou seja, a mesma empresa que realiza serviços de documentação, desenvolvimento e manutenção de sistemas, bem como de suporte operacional no BNB, não pode prestar o serviço de controle de qualidade dos artefatos produzidos para uma mesma linha de negócio.
- 22.2 Serão lançados no mercado 5 editais para contratação de fábrica de software por linha de negócio, tabela adiante.

Linhas de Negócio	Volume anual item 1- Ponto de função	Volume máximo anual item 2- Hora-atividade	% volume global
Administrativo	3.600	30.464	16%
Canais e Serviços Bancários	5.500	34.474	22%
Crédito	6.800	62.482	30%
Desenvolvimento	4.400	36.634	19%
Financeiro, Controladoria e Risco	3.000	28.267	14%
<b>Totais</b>	<b>23.300</b>	<b>192.320</b>	<b>100%</b>

- 22.2.1. O percentual da linha de negócio em relação ao volume global é o descrito na tabela acima, coluna % volume global (tabela acima, item 22.2).
- 22.2.2. Considerando a divisão dos serviços especializados em linha de negócio e dadas as características das atividades, é permitida a participação das empresas/consórcios para todos os certames licitatórios (5 certames), havendo impedimento, porém, para a assunção, por uma mesma empresa/consórcio, superior a 40% (quarenta por cento) do volume total dos 5 certames (tabela acima, item 22.2).

### 24. TIPO DE JULGAMENTO

O tipo de julgamento será menor preço global.

RESERVADO  
Desde: xx/xx/2013  
Para: COLIC, Célula de Licitações e  
Contratos, Ambiente de Tecnologia de  
Apoio a Decisão e Governança

## 25. VISITA TÉCNICA

- 25.1. Os licitantes deverão realizar Visita Técnica, no período de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_, às \_\_\_h (horário local) a \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_, às \_\_\_h (horário local), ao **Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas - CAPGV do Banco do Nordeste, situado na Av. Pedro Ramalho, 5.700 – Centro de Treinamento, em Fortaleza-CE**, sendo que, ao término das atividades, será emitido o Atestado de Visita Técnica.
- 25.2. Todas as despesas relativas à Visita Técnica correrão às expensas do licitante.
- 25.3. A Visita Técnica tem por objetivo abordar as seguintes questões:
- 25.3.1. objeto da contratação;
  - 25.3.2. volumetria de serviços/atividades;
  - 25.3.3. estrutura organizacional da Área de Tecnologia da Informação do BNB;
  - 25.3.4. profissionais responsáveis pela execução das atividades;
  - 25.3.5. metodologia de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação do BNB;
  - 25.3.6. ambiente computacional;
  - 25.3.7. métodos adotados para a realização, supervisão, gerenciamento dos serviços;
  - 25.3.8. esclarecimentos de dúvidas, porventura, existentes.
- 25.4. Será disponibilizado um ambiente para a Contratada obter maiores informações sobre os sistemas das linhas de negócio e metodologia de desenvolvimento utilizada pelo BNB.
- 25.5 A Visita Técnica deve ser agendada com 48hs de antecedência e deve ter duração máxima de 4 horas.