

## ANEXO II

### ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

#### 1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

- 1.1. Padronização do atendimento de 1º e 2º níveis através de processos de trabalho definidos de forma mais clara e objetiva.
- 1.2. Melhoria dos serviços a partir de automatização de processos de atendimento.
- 1.3. Melhoria na especificação e gestão dos níveis de serviço.
- 1.4. Manutenção do processo de atendimento e suporte aos usuários de TI e de negócio, sem perda da continuidade e da qualidade dos serviços prestados pelo Service Desk, alinhado com as boas práticas do mercado, de forma a ensejar atendimento adequado e resolução tempestiva das demandas.
- 1.5. Manutenção e melhoria da base de conhecimento e do catálogo de serviço.
- 1.6. Todos os atendimentos realizados pelas equipes do CONTRATADO ou do CONTRATANTE, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados pelo CONTRATADO para fins de atualização da base de conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.
- 1.7. Atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação.
- 1.8. Ampliação da gestão do conhecimento das soluções que apoiam os negócios.
- 1.9. Execução de todas as atividades dentro dos níveis mínimos de serviço contratados, atendendo ao padrão de qualidade exigido.
- 1.10. Automatização de procedimentos repetitivos ou que possuem intervenção manual sempre que possível.
- 1.11. Promoção da ampliação do processo de colaboração, a fim de facilitar o engajamento dos usuários com as soluções.
- 1.12. Participação em times/squads, colaborando com a visão da CENTRAL.
- 1.13. Aplicação das melhores práticas de gestão de serviços de TI com base na ITIL e Instituto HDI.

#### 2. REQUISITOS TEMPORAIS

- 2.1. O início da efetiva prestação dos serviços ocorrerá em até 120 (cento e vinte) dias após a assinatura do Contrato.

- 2.2. Após o período de transição com a empresa atual, o início das operações do CONTRATADO deve se dar de modo que não haja interrupção da prestação de serviços de atendimento do CONTRATANTE.
- 2.3. O CONTRATADO deverá estar totalmente operacional no momento do início da transição contratual, com conhecimento suficiente dos serviços contratados, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo aos negócios do CONTRATANTE.
- 2.4. Ao longo da vigência do Contrato, o CONTRATADO deverá promover treinamentos e reciclagens, evolução e melhorias contínuas, sobretudo na maturação e aplicação de processos dos serviços fornecidos.

### 3. REQUISITOS DE SEGURANÇA

- 3.1. O serviço deve ser prestado de acordo com a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, suas normas e procedimentos.
- 3.2. O CONTRATADO deverá garantir e manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos manuseados, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, conforme consta no **Acordo de Responsabilidade para Fornecedores e Parceiros**, constante do **ANEXO XX 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.
- 3.3. Não permitir que dados ou informações do CONTRATANTE aos quais tenha acesso o CONTRATADO ou seus colaboradores, sejam retirados das dependências do CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.
- 3.4. Reserva-se ao CONTRATANTE o direito de consultar todos os registros de ações dos profissionais do CONTRATADO, que tenham sido gerados pelo Solução de *Privileged Access Management* (PAM) ou qualquer outra solução de gerenciamento do ambiente computacional, sem a necessidade de prévia autorização do CONTRATADO.
- 3.5. Para formalização da confidencialidade exigida no item logo acima, o CONTRATADO deverá assinar o **Modelo de Termo de Confidencialidade e Não Divulgação**, presente no **Anexo XIX do Edital**, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.
- 3.6. Os profissionais envolvidos na prestação do serviço deverão, também, tomar conhecimento dos normativos do CONTRATANTE que regulamentam os aspectos de segurança da informação e de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação e assim como o CONTRATADO, deverão assinar o **Modelo de Termo de Confidencialidade e Não Divulgação**, presente no **Anexo XIX do Edital**.
- 3.7. Apresentar declaração de vedação ao nepotismo e impedimentos, conforme modelo constante do **Anexo XVIII - Declaração de Vedação ao Nepotismo e Impedimentos** do Edital.

- 3.8. Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE.
- 3.9. O CONTRATADO deve adotar todas as medidas e providências cabíveis para que seus empregados cumpram todas as obrigações por ele assumidas.
- 3.10. Devem ser garantidas a confidencialidade e a integridade das informações às quais o CONTRATADO e seus colaboradores tiverem acesso em função das atividades exercidas em decorrência da contratação.
- 3.11. O CONTRATADO deve elaborar e atualizar plano de contingência para os serviços contratados, visando minimizar impactos dos riscos aos negócios do CONTRATANTE.
- 3.12. O CONTRATADO deverá garantir a segurança e autenticação de seus funcionários através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.
- 3.13. Em caso de desligamento de qualquer empregado do CONTRATADO, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados e evidenciados ao CONTRATANTE. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno.
- 3.14. Aplica-se também, à contratação, os requisitos de cessão incondicional de toda informação produzida ao longo do Contrato, bem como toda propriedade intelectual dele resultante, em caráter definitivo.
- 3.15. O CONTRATADO deverá garantir a instalação, no seu ambiente físico, de leitor biométrico (impressão digital) para que somente os colaboradores que estão suportados pelo Contrato e necessários para a manutenção do ambiente tenham acesso ao local onde serão executados os serviços do CONTRATANTE.
- 3.16. Instruir os seus empregados, quanto à prevenção de incêndios e acidentes de trabalho no ambiente do CONTRATANTE e do CONTRATADO.
- 3.17. O CONTRATADO deverá garantir a segurança física e patrimonial dos seus colaboradores.

#### **4. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS**

- 4.1. Para esse tipo de contratação, importa ressaltar a necessidade da preservação do direito de imagem do CONTRATANTE, não devendo o CONTRATADO utilizar-se de informações advindas dos serviços prestados sem expressa permissão, para quaisquer fins.
- 4.2. Deverá, a empresa contratada contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988.
- 4.3. A empresa contratada deverá adotar medidas a orientar seus empregados para adotarem condutas e técnicas para maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia e redução de produção de resíduos sólidos, observadas e respeitadas as normas ambientais vigentes.
- 4.4. Por fim, cabe a empresa contratada garantir o descarte correto e seguro de todos os insumos/itens que forem removidos em manutenções, adotando práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, adotando medidas, quando couber, conforme previstos na

Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG.

## **5. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA**

A arquitetura tecnológica da CENTRAL (*Service Desk*) deverá atender aos padrões técnicos, normativos e de segurança, mantendo os níveis de controle e segurança similares aos exigidos nos ambientes de TI do Banco do Nordeste do Brasil.