

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa de tecnologia da informação (TI) para prestação de serviços na operação do *Service Desk* em 1º e 2º níveis, com o objetivo de atender às demandas de TI dos usuários internos e parceiros do Banco do Nordeste, de forma remota e presencial, bem como os demais processos inerentes aos serviços, em conformidade com as especificações e condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A necessidade dos serviços descritos no objeto do Edital respalda-se no fato de que a contratação solicitada é fundamental para o cumprimento das responsabilidades relacionadas às atividades da Área de TI, no que se refere ao atendimento e suporte aos usuários de recursos de TI do Banco do Nordeste.

O Banco do Nordeste mantém com a empresa RESOURCE AMERICANA S/A o contrato nº 2020/264, de 09/07/2020, a vencer em 09/07/2024, prorrogável por mais 1 (um) ano. O objeto do referido Contrato compreende o atendimento e a prestação de suporte técnico especializado aos usuários de TI do Banco do Nordeste, seja via *web*, telefone, correio eletrônico, *chatbot*, *mobile* e outros canais de atendimento ou de forma presencial. Os serviços de suporte técnico são realizados de forma presencial e remota nas instalações da contratada em 1º e 2º níveis - a depender da complexidade da demanda - das 7 horas às 22 horas, nos dias úteis e feriados locais; até o fechamento dos sistemas da última agência em fim de mês; e das 8 às 17 horas aos sábados.

Soluções de *Service Desk* têm sido adotadas em muitas organizações, de modo a implantar o atendimento e o suporte técnico de qualidade aos seus usuários de TI. A Central de Orientação ao Cliente Interno do Banco do Nordeste tem como atribuição principal oferecer atendimento e suporte técnico de TI aos colaboradores internos do Banco, Escritórios e Elaboradores de Projetos e aos Clientes dos Serviços de Cobrança Eletrônica. Esse suporte técnico contempla a determinação e resolução de demandas, esclarecimentos de dúvidas e apoio na utilização de soluções e recursos de TI. Essas atividades repercutem, de forma direta, na melhoria de desempenho das Unidades Organizacionais do Banco (Presidência, Diretoria, Superintendências, Ambientes, Torres de Negócio, Agências, Centrais, Postos de Serviços, dentre outras), notadamente devido à *expertise* dessa Central em assuntos de TI e no conhecimento dos sistemas e processos de negócio do Banco.

Além disso, e tendo em vista a proximidade do fim da vigência do mencionado contrato, o Banco do Nordeste necessita continuar oferecendo o adequado suporte em TI aos usuários internos, sem perda da continuidade e da qualidade dos serviços prestados pela Central de Orientação ao Cliente Interno (*Service Desk*) e alinhado com as boas práticas do mercado.

Diante do exposto, tendo como perspectiva de execução um contrato de até cinco anos, a presente licitação objetiva a contratação de empresa de tecnologia para operação do *Service Desk*, com o objetivo de atender às demandas de TI dos usuários internos e parceiros do Banco do Nordeste, de forma remota e presencial, bem como atender demandas de 1º e 2º níveis, gerenciar e prestar os serviços de atendimento e suporte técnico especializado em ambiente interno do Banco do Nordeste e em ambiente externo provido pelo CONTRATADO às suas expensas.

3. RESULTADOS ESPERADOS

Como resultados esperados, teremos a continuidade do provimento do adequado suporte à utilização dos sistemas e recursos de TI, pelos usuários internos e, por extensão, aos

clientes externos, mantendo a disponibilidade dos serviços do Banco do Nordeste a partir de um ponto único de contato com os usuários de recursos e serviços de TI e a perspectiva de redução de demandas em decorrência de automatizações e robotização no processo de atendimento e ampliação do conhecimento aos usuários.

4. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

5. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

Com o propósito de evitar conflito de interesse, é vedada a prestação do serviço, concomitantemente, do objeto deste processo licitatório de empresa(s) que já presta(m) serviços ao BNB conforme objeto a seguir:

- 5.1. serviços técnicos especializados de suporte em operação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, em modo presencial e remoto, visto que:
 - 5.1.1. os profissionais do objeto supra podem atuar como contingência de 2º. nível do objeto dessa contratação em caso de impossibilidade de execução do plano de contingência da contratada, além de mitigar os riscos da contratação de uma única empresa para prestação de serviços tão relevantes.

6. CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

6.1. Documentação complementar à Proposta de Preço:

- 6.1.1. Planilha de Custos e Formação de Preços, devidamente preenchida, na forma do **ANEXO XVI – Modelo de Proposta e Planilha de Composição de Custos** do Edital;
- 6.1.2. comprovação do Fator Acidentário de Prevenção (FAP), por meio de apresentação da GFIP atualizada ou de outro documento apto a evidenciá-lo;
- 6.1.3. caso a empresa seja optante pela **desoneração da folha de pagamento**, deverá fornecer declaração, preenchida e assinada, na forma prescrita no modelo do Anexo III da IN nº 2053/2021;
- 6.1.4. caso a proposta do licitante apresente valores de remuneração inferiores aos previstos no quadro constante do subitem 6.2 deste termo, encaminhar, adicionalmente, demonstração comprobatória, para cada especialidade prevista, de que já tenha contratado, pelos valores propostos, profissionais com toda a qualificação igual ou superior à exigida no **ANEXO IX - Perfil dos Profissionais do Contratado**, a saber:
 - 6.1.4.1. cópias da documentação de comprovação do vínculo empregatício (CTPS, contrato de trabalho ou instrumento similar) dos profissionais que já prestem (ou prestaram nos últimos 12 meses) serviços equivalentes à especialidade prevista para o licitante, mediante remuneração igual ou inferior ao de sua proposta;
 - 6.1.4.2. comprovantes de que os profissionais, aos quais se referem à documentação comprobatória apresentada, atendem a todos os

requisitos de qualificação profissional constantes do **ANEXO IX - Perfil dos Profissionais do Contratado**;

- 6.2. Julgamento das Propostas de Preços (exequibilidade): Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá usar como referência os valores mínimos descritos no quadro a seguir, para cada especialidade de prestação de serviços:

Especialidades	Salário Estimado
Analista de 1º Nível - Júnior	R\$ 1.508,35
Analista de 1º Nível - Pleno	R\$ 2.373,61
Analista de 2º Nível - Júnior*	R\$ 2.843,14
Analista de 2º Nível - Pleno*	R\$ 3.498,50
Analista de 2º Nível - Sênior*	R\$ 4.982,26
Especialista em SGBD MS SQL Server	R\$ 4.081,77
Especialista em Solução de ITSM	R\$ 4.127,87
Especialista em MS Power BI	R\$ 4.081,77
Especialista em Suporte à Automação	R\$ 4.127,87
Especialista em Suporte à Colaboração	R\$ 4.127,87
Analista de Qualidade Pleno	R\$ 3.498,50
Analista de Qualidade Sênior	R\$ 4.982,26
Monitor de Atendimento	R\$ 3.498,50
Analista em Base de Conhecimento	R\$ 3.498,50
Supervisor de Service Desk*	R\$ 5.917,31
Coordenador de Service Desk*	R\$ 7.986,05
Gerente de Service Desk	R\$ 11.713,45

(*) Referidas especialidades estão distribuídas em mais de um perfil, conforme detalhamento no ANEXO IX.

- 6.3. Comprovação da **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**, conforme a seguir:

- 6.3.1. 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 do Edital em características e quantidades;
- 6.3.2. declaração de que todos os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços atenderão aos requisitos especificados no **ANEXO IX - Perfil dos Profissionais do Contratado**.

- 6.4. Para verificação da qualificação técnica, será observado o disposto a seguir:

- 6.4.1. entende-se por atividade compatível em características e quantidades com o objeto do Edital a prestação dos serviços especializados em Service Desk (podendo ser denominada também de Central de Atendimento, Central de Serviços ou *Help Desk*), com formato de trabalho multicanal (atendimento via telefone, web, chatbot, mobile, dentre outros), contemplando volumes mensais não inferiores aos indicados para a atividade a seguir discriminada:

Atividades / Serviços	Volume Mensal Mínimo
Atendimento de demandas aos usuários de recursos de TI em 1º e 2º níveis, através de atendimento exclusivamente humano.	20.000

- 6.4.2. o(s) atestado(s) deverá(ão) conter a identificação completa do(s) emitente(s), incluindo formas de contato;
- 6.4.3. o(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) se referir aos serviços prestados, no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária, especificada no contrato social, devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB;
- 6.4.4. poderão ser somados os quantitativos de 2 (dois) ou mais atestado(s) para se obter, pelo menos, a volumetria mínima descrita no quadro apresentado no subitem 6.4.1 no mesmo mês calendário;
- 6.4.5. somente será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica, desde que cada atestado indique que a prestação dos serviços ocorreu em períodos ininterruptos de, no mínimo, 12 (doze) meses.
- 6.4.6. os licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas pelo Pregoeiro, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado(s), podendo, para tanto, o Pregoeiro solicitar cópia do instrumento que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços, dentre outros documentos.

7. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

A especificação técnica está descrita no **ANEXO II do Edital**.

8. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

As especificações dos serviços estão descritas no **ANEXO III do Edital**.

9. 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.

10. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 10.1. O pagamento será efetuado até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante o envio de toda a documentação comprobatória do mês da prestação do serviço e o exato cumprimento das obrigações assumidas pelo CONTRATADO, e de acordo com as condições estabelecidas no Contrato e demais anexos, por meio de crédito em conta corrente indicada pelo CONTRATADO, **não sendo admitida cobrança por meio de boleto bancário**.
- 10.2. Para o primeiro pagamento, a(s) Autorização(ões) de Faturamento (AF) deverá(ao) ser apurada(s) considerando o período compreendido entre o primeiro dia de efetiva prestação dos serviços até o último dia do mês. Para os demais pagamentos, a(s) Autorização(ões) de Faturamento (AF) serão apuradas considerando o período entre o 1º dia até o último dia do mês.
- 10.3. A liberação do pagamento ficará condicionada à total observância do Contrato, devendo o CONTRATADO apresentar, impreterivelmente, até o 5º (quinto) dia útil do

mês subsequente à prestação do serviço, as notas fiscais/faturas em boa e devida forma, anexando a(s) Autorização(ões) de Faturamento de acordo com o modelo constante no **ANEXO VII - Modelo de Autorização de Faturamento**.

11. REPACTUAÇÃO

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.

12. GARANTIA CONTRATUAL

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, o CONTRATADO deverá apresentar, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, prorrogável por igual período, a critério do CONTRATANTE, a contar do início da vigência do Contrato, comprovante de prestação de garantia de execução equivalente a 5% (cinco por cento) do preço global contratado.

13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto do Contrato, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao CONTRATADO as seguintes sanções:

13.1.1. advertência;

13.1.2. multa de **0,07% (sete centésimos por cento)**, aplicável sobre o preço global contratado, por dia de atraso, pela inobservância do prazo fixado para apresentação ou reposição da garantia contratual, limitado a 2% (dois por cento);

13.1.3. multa de **5% (cinco por cento)**, aplicável sobre o preço global do Contrato, no caso de ocorrência de ações danosas ou criminosas cometidas por empregados, prepostos do CONTRATADO, pessoas por ele contratadas ou designadas, no exercício das atividades previstas no Contrato que ocasionem prejuízos ao CONTRATANTE, a seus clientes/usuários, mais o valor correspondente ao valor do prejuízo apurado;

13.1.4. multa de **0,5% (cinco décimos por cento)**, aplicável sobre o preço global do Contrato, no caso da ocorrência de não cumprimento dos prazos estipulados das Fases do **ANEXO VIII - Transição dos Serviços**;

13.1.4.1. Após aplicação da multa citada no item 13.1.4 e observada a permanência da irregularidade, será aplicada, mensalmente, multa de **0,2% (dois décimos por cento)** até a conclusão da entrega.

13.1.5. multa de **2% (dois por cento)**, aplicável sobre o valor apurado para o pagamento mensal no mês em que se verificar a ocorrência faltosa, quando configuradas as situações específicas abaixo descritas:

13.1.5.1. não alocação dos profissionais de acordo com o quantitativo mínimo exigido no subitem 6.4 do **ANEXO III** e/ou sem os perfis exigidos no **ANEXO IX - Perfil dos Profissionais do Contratado**;

13.1.5.2. quebra de sigilo das informações do CONTRATANTE;

13.1.6. multa de **2% (dois por cento)**, aplicável sobre o valor do pagamento do mês seguinte à ocorrência do descumprimento, na hipótese de

descumprimento, por 3 (três) meses consecutivos, de quaisquer índices apurados mensalmente (os índices mensais serão calculados a partir da média simples dos índices diários);

- 13.1.7. multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o valor apurado para pagamento mensal quando se verificar a ocorrência faltosa, nas demais violações ou descumprimentos de cláusula(s) ou condição(ões) estipulada(s) no Contrato;
 - 13.1.8. multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o preço global contratado, em caso de inexecução total do Contrato;
 - 13.1.9. multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o valor apurado para pagamento no mês em que se verificar a ocorrência faltosa, em caso de não pagamento dos salários e/ou das verbas trabalhistas;
 - 13.1.10. multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o valor apurado para pagamento no mês em que se verificar a ocorrência faltosa, em caso de não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS;
 - 13.1.11. suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o CONTRATANTE pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 13.2. O descumprimento do estabelecido no **item 7 (Índices, Conceitos Técnicos e Níveis de Serviços Contratados) do ANEXO III (Especificações dos Serviços)**, implicará, a critério do CONTRATANTE, em aplicação de descontos nos percentuais ali descritos, calculado sobre o valor do pagamento do mês, por índice não atendido. O desconto ficará limitado ao valor total do pagamento do mês.
- 13.3. Outros redutores de pagamento com respectivas multas estão descritos no **item 8 do ANEXO III (Especificações dos Serviços)**.

14. REGIME DE EXECUÇÃO

Empreitada por preço global.

15. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Menor preço global.

16. UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Central de Orientação ao Cliente Interno.

17. UNIDADE RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO

Ambiente de Operação de Tecnologia da Informação / Central de Orientação ao Cliente Interno.

LUIZ HUMBERTO Rabelo Sucupira Júnior
Gerente de Ambiente, e.e.

José ALUÍRES Leite Barbosa JÚNIOR
Gerente de Central