

ANEXO

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 a automação de serviços, e os demais processos inerentes aos serviços, em conformidade com as especificações e condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos.

2. UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

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

3. UNIDADE RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO

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

4. 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.

A Central de Orientação ao Cliente Interno (*Service Desk*) tem como atribuição principal oferecer atendimento e suporte técnico de TI aos colaboradores internos do Banco do Nordeste, 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.

Com foco na inovação e na modernização dos serviços do *Service Desk*, é estimulado pelo BANCO que a empresa CONTRATADA adote novas tecnologias em suas operações, como: inteligência artificial (I.A.), aprendizado de máquina, automação de processos, assistentes de voz, análise preditiva, mapeamento e monitoramento da jornada do usuário, dentre outras, com o objetivo de promover mais agilidade e proatividade no atendimento aos usuários, aumentando a produtividade na prestação dos serviços descritos neste Edital. O disciplinamento e detalhamento destes processos estão descritos neste Edital.

Assim, em um cenário onde a modernização e eficiência são fundamentais, a adoção de novas tecnologias na operação do *Service Desk* se destaca como uma estratégia essencial. Os benefícios vão além da economia de recursos, abrangendo uma prestação de serviços mais ágil, transparente e alinhada com as demandas dos usuários de TI. Essa abordagem inovadora não apenas visa modernizar a prestação de serviços do CONTRATANTE, mas também fortalecer a eficiência do atendimento da TI do Banco e promover uma gestão mais alinhada com o Planejamento Estratégico da TI.

5. 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.

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 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. apresentar declaração de que todos os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços atenderão aos requisitos especificados no **ANEXO Perfil dos Profissionais do Contratado**;
 - 6.1.4. 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.
- 6.2. Julgamento das Propostas de Preços (exequibilidade): Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá utilizar os valores mínimos descritos no quadro a seguir, para cada especialidade de prestação de serviços:

Especialidades	Salário base requerido
Analista de 1º Nível	R\$ 1.714,27
Analista de 2º Nível - Júnior*	R\$ 2.312,19
Analista de 2º Nível - Pleno*	R\$ 3.216,87
Analista de 2º Nível - Sênior*	R\$ 5.038,23
Especialista em Solução de ITSM	R\$ 5.036,23
Especialista em MS Power BI	R\$ 6.371,27
Especialista em Suporte à Automação	R\$ 5.036,23
Especialista em Suporte à Colaboração	R\$ 5.036,23
Analista de Qualidade Pleno	R\$ 3.067,14
Analista de Qualidade Sênior	R\$ 5.038,23
Monitor de Atendimento	R\$ 3.067,14
Analista em Base de Conhecimento	R\$ 3.067,14
Supervisor de Service Desk*	R\$ 6.491,70
Coordenador de Service Desk*	R\$ 8.877,20
Gerente de Service Desk	R\$ 11.540,36

(*) Referidas especialidades estão distribuídas em mais de um perfil, conforme detalhamento no ANEXO Perfil dos Profissionais do Contratado.

- 6.3. Para comprovação da **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA** o fornecedor deverá apresentar:
- 6.3.1. atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter o licitante desempenhado, há no máximo 3 (três) anos contados até a data da sessão de abertura da licitação, serviços similares ao objeto da presente licitação, prestados em empresa(s) brasileira(s), que comprovem:
 - 6.3.1.1. a expertise da empresa na execução de 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, que represente 50% da nossa volumetria média mensal, que em média é 38.000 demandas mês:

Atividades / Serviços	Volume Mensal Mínimo 50%
Atendimento de demandas aos usuários de recursos de TI em 1º e 2º níveis, através de atendimento exclusivamente humano	19.000

- 6.3.1.2. poderão ser somados um ou mais atestado(s) para se obter, pelo menos, a volumetria mínima descrita no quadro apresentado no subitem 6.3.1.1 no mesmo mês calendário;
- 6.3.1.3. os atestados apresentados pelo licitante deverão conter as seguintes informações:
- 6.3.1.3.1. identificação (CNPJ, nome comercial e endereço) da empresa atestante;
- 6.3.1.3.2. descrição detalhada do escopo dos serviços atestados, de modo que permita a aferição da similaridade com o objeto da presente licitação e/ou volumetrias;
- 6.3.1.3.3. datas de emissão do atestado e de início / término da prestação dos serviços atestados, nos casos de contratos encerrados, ou indicação de data prevista, quando o contrato estiver em execução (nesse caso fornecer a etapa em que se encontra o projeto para fins de avaliação do nível de prestação de serviço no referido contrato).
- 6.3.1.4. 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;

JUSTIFICATIVA (subitem 6.3.1): A exigência de que o atestado apresentado tenha no máximo 3 (três) anos se deve às frequentes atualizações tecnológicas e à intensa transformação digital do setor de TI, que requerem constante adaptação à inovação.

- 6.3.2. comprovação de certificações emitidas nos últimos 3 (três) anos: HDI/SCC – Support Center Certification do Instituto HDI e/ou similares;

JUSTIFICATIVA (subitem 6.3.2): A exigência dessa(s) certificação(ões) e do prazo máximo de 3 (três) anos, visa garantir que o fornecedor possua conhecimentos atualizados e esteja alinhado às melhores práticas em eficiência, liderança, planejamento estratégico, gestão de pessoas, otimização de recursos tecnológicos e excelência na prestação de serviços de service desk.

- 6.3.3. 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;

- 6.4. Veda-se a participação de empresas:

- 6.4.1. que já presta(m) serviços ao BNB conforme objetos e justificativas a seguir:

- 6.4.1.1. Objeto 1: serviços técnicos especializados de suporte em operação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação;

- 6.4.1.2. Objeto 2: serviços de desenvolvimento e resolução de incidentes em sistemas de informação do Banco do Nordeste do Brasil S/A (BNB), com ênfase em práticas ágeis.

JUSTIFICATIVA (SUBITEM 6.4.1): A vedação tem o propósito de evitar conflito de interesses, pois os profissionais dessas contratações podem atuar como contingência de 2º nível do objeto supracitado em caso de impossibilidade de execução do plano de contingência daquela contratada. Além disso, essa vedação também visa mitigar os riscos da contratação de uma única empresa para prestação de serviços tão relevantes.

7. MODO DE DISPUTA

Aberto.

8. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Menor preço.

9. REGIME DE EXECUÇÃO

Empreitada por preço global.

10. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

A especificação técnica está descrita no **ANEXO – Especificação Técnica**.

11. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

As especificações dos serviços estão descritas no **ANEXO – Especificação dos Serviços**.

12. 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.

13. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13.1. O pagamento será efetuado de acordo com as condições estabelecidas no Contrato e seus anexos, após a execução e validação dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas, mediante crédito em conta corrente indicada pelo CONTRATADO, **não sendo admitida cobrança por meio de boleto bancário**, atendidas as seguintes condições de prazos:

13.1.1. o CONTRATADO deverá apresentar o Relatório Mensal de Nível de Serviço até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços;

13.1.2. o Banco deverá validar os serviços executados, bem como o Relatório Mensal de Nível de Serviço, até o 5º (quinto) dia útil após a entrega descrita no subitem anterior;

13.1.3. o CONTRATADO deverá apresentar ao BANCO as notas fiscais/faturas até o 5º (quinto) dia útil após a validação descrita no subitem anterior;

13.1.4. o BANCO deverá efetuar o pagamento no 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à apresentação descrita no subitem anterior.

- 13.2. 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.
- 13.3. A liberação do pagamento ficará condicionada à total observância do Contrato, devendo o CONTRATADO apresentar as notas fiscais/faturas em boa e devida forma, anexando a(s) Autorização(ões) de Faturamento de acordo com o modelo constante no **ANEXO - Modelo de Autorização de Faturamento**.

14. REPACTUAÇÃO

Os preços dos serviços contratados poderão ser repactuados, desde que solicitado pelo CONTRATADO, mediante demonstração analítica da variação dos custos, conforme aprovado na CCT da categoria, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, da data do orçamento a que a proposta se referir.

15. 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 10% (dez por cento) do preço global contratado.

16. SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida subcontratação de parcela do objeto do instrumento contratual.

17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

17.1.1. advertência;

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

17.1.3. 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;

17.1.4. multa de 0,02% (dois centésimos por cento) ao dia, aplicável sobre o preço global do Contrato, no caso da ocorrência de não cumprimento dos prazos das Fases do ANEXO - Transição dos Serviços;

17.1.5. multa de até 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:

17.1.5.1. não alocação dos profissionais de acordo com o quantitativo mínimo exigido no subitem 6.3 do ANEXO – Especificação dos Serviços e/ou sem os perfis exigidos no ANEXO - Perfil dos Profissionais do Contratado;

17.1.5.2. quebra de sigilo das informações do CONTRATANTE;

- 17.1.6. multa de 0,5% (meio por cento) ao dia, aplicável sobre o valor apurado para pagamento no mês em que se verificar a ocorrência faltosa, em caso de pagamento de salários após o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, atraso no pagamento das férias e 13º salário e no fornecimento de vale-refeição (que devem ser disponibilizados no 1º dia útil de cada mês), de vale-transporte e fardamenta, quando for o caso, limitada a 10% (dez por cento);
- 17.1.7. multa de até 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);
- 17.1.8. multa de até 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;
- 17.1.9. multa de até 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 (INSS) e para com o FGTS;
- 17.1.10. multa de até 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;
- 17.1.11. multa de 10% (dez por cento), aplicável sobre o preço global contratado, em caso de inexecução total do Contrato;
- 17.1.12. suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o CONTRATANTE pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 17.2. O descumprimento do estabelecido no **item 7 (Índices, Conceitos Técnicos e Níveis de Serviços Contratados) do ANEXO (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.
- 17.3. Outros redutores de pagamento com respectivas multas estão descritos no **item 8 do ANEXO (Especificações dos Serviços)**.

DAVSON Nogueira MAIA F159999
Gerente de Ambiente, e.e.

José ALUÍRES Leite Barbosa JÚNIOR F134716
Gerente de Central