

## 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 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. 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.

#### 3. 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.

#### 4. CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

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

suporte em operação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, em modo presencial e remoto”, uma vez que os profissionais do objeto tratado neste Edital podem atuar como contingência de 2º. nível do objeto dessa contratação em caso de impossibilidade de execução do plano de contingência do CONTRATADO, além de mitigar os riscos da contratação de uma única empresa para prestação de serviços tão relevantes.

4.2. Documentação complementar à Proposta de Preço:

4.2.1. 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;

4.2.2. comprovação do Fator Acidentário de Prevenção (FAP), por meio de apresentação da GFIP atualizada ou de outro documento apto a evidenciá-lo;

4.2.3. 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;

4.2.4. 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 tenha contratado nos últimos 12 meses, pelos valores propostos, pelo menos, 20% da quantidade de profissionais por perfil com toda a qualificação igual ou superior à exigida no **ANEXO IX - Perfil dos Profissionais do Contratado**, a saber:

4.2.4.1. 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;

4.2.4.2. 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**;

4.3. 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 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.

4.4. Comprovação da **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**, conforme a seguir:

- 4.4.1. 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;
- 4.4.2. 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**.

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

- 4.5.1. 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.	<b>16.000</b>

- 4.5.2. o(s) atestado(s) deverá(ão) conter a identificação completa do(s) emitente(s), incluindo formas de contato;
- 4.5.3. 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;
- 4.5.4. 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 4.5.1 no mesmo mês calendário;
- 4.5.5. 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.
- 4.5.6. comprovação de experiência e capacidade técnica para realizar automações no âmbito do Contrato, devendo ser certificada através de: casos comprovados de automações utilizando inteligência artificial, aprendizado de máquina, automação de processos, assistentes de voz, análise preditiva, mapeamento e monitoramento da jornada do usuário, dentre outras, com respectivos motivos e resultados positivos, implementadas em período não

superior a 2 (dois) anos, certificações pertinentes, e demais elementos que evidenciem a expertise da empresa na automação de serviços de *Service Desk* e/ou similares, mediante atestados de capacidade técnica expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado. O atestado tem por objetivo avaliar a experiência e qualificação técnica da LICITANTE na execução de contratos compatíveis com o objeto deste Termo de Referência;

- 4.5.7. 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.

## 5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

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

## 6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

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

## 7. 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.

## 8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

8.1. 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**.

8.2. 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.

8.3. 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**.

## 9. 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.

## 10. 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.

## 11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

- 11.1.1. advertência;
- 11.1.2. 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, limitado a 2% (dois por cento);
- 11.1.3. 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;
- 11.1.4. multa de até **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**;
  - 11.1.4.1. Após aplicação da multa citada no item 13.1.4 e observada a permanência da irregularidade, será aplicada, mensalmente, multa de até **0,2% (dois décimos por cento)** até a conclusão da entrega.
- 11.1.5. 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:
  - 11.1.5.1. não alocação dos profissionais de acordo com o quantitativo mínimo exigido no subitem 6.3 do ANEXO III e/ou sem os perfis exigidos no ANEXO IX - Perfil dos Profissionais do Contratado;
  - 11.1.5.2. quebra de sigilo das informações do CONTRATANTE;
- 11.1.6. 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);
- 11.1.7. 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;
- 11.1.8. multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o preço global contratado, em caso de inexecução total do Contrato;

- 11.1.9. 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 pagamento dos salários e/ou das verbas trabalhistas;
  - 11.1.10. 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 e para com o FGTS;
  - 11.1.11. suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o CONTRATANTE pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 11.2. 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.
- 11.3. Outros redutores de pagamento com respectivas multas estão descritos no **item 8 do ANEXO III (Especificações dos Serviços)**.

## **12. REGIME DE EXECUÇÃO**

Empreitada por preço global.

## **13. CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

Menor preço global.

## **14. UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA E 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 F134716  
Gerente de Central.