

ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1. REQUISITOS DE INOVAÇÃO

1.1. Criar a automatização de análise preditiva seguindo práticas recomendadas, definindo objetivos e métricas claras que estejam alinhados com as metas e estratégias do Service Desk;

1.2. Planejar e implementar projetos de análise preditiva, testar e validar os modelos preditivos regularmente, usar combinação de dados e métodos quantitativos e qualitativos;

1.3. Realizar análise preditiva, para antecipar problemas do *Service Desk* no suporte técnico, a exemplo da análise de regressão para prever tempo de resolução de uma demanda, a análise de classificação que pode ser usada para prever o tipo de demanda com base nos dados da demanda e nos dados do usuário, análise de texto que pode extrair insights da descrição da demanda e do feedback dos usuários. Esses exemplos, além de outros, métodos, devem ser usados para fornecer aos usuários do *Service Desk* suporte proativo, recomendações personalizadas, acompanhamentos oportunos, identificação de causas básicas de problemas, pontos problemáticos comuns e oportunidades de melhoria.

1.4. Desenvolver as habilidades e competências da equipe do *Service Desk*;

1.5. Gerenciar as implicações éticas e legais do uso de análise preditiva do *Service Desk*.

1.6. Submeter toda e qualquer modelagem desenvolvida a equipe técnica do CONTRATANTE para análise de sua pertinência.

1.7. Analisar constantemente a operação de Service Desk de modo a identificar oportunidades de melhoria através da adoção de novas tecnologias, propor essas mudanças visando uma maior efetividade no atendimento às demandas dos usuários;

1.8. Aperfeiçoar ou implementar o omnichannel, de modo a permitir a interação do usuário através de diferentes mídias (telefone, e-mail, chat etc) de forma integrada;

1.9. Atualizar e manter, de preferência de forma automatizada e adotando as boas práticas de experiência do usuário (UX), seção de autoatendimento com conteúdo para acesso dos usuários, conteúdo este que 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, estrutura de fácil navegação e análise de jornada do usuário.

1.10. Automatizar de processos e procedimentos repetitivos ou que possuem intervenção manual, incluindo análises preditivas com reflexo em ações de otimização dos processos de atendimento, contribuindo para uma melhor jornada e experiência do usuário final;

1.11. Realizar melhoria dos serviços a partir de automatização de processos, rotinas e atendimentos.

2. REQUISITOS TECNOLÓGICOS E DE NEGÓCIO

2.1. Padronização do atendimento de 1º e 2º níveis através de processos de trabalho definidos de forma clara e objetiva.

2.2. Melhoria na especificação e gestão dos níveis de serviço.

- 2.3. 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 de mercado, de forma a ensejar atendimento adequado e resolução tempestiva das demandas.
- 2.4. Manutenção, melhoria, divulgação e otimização da base de conhecimento e do catálogo de serviços.
- 2.5. 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, de modo que, quando necessário, a equipe técnica do CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.
- 2.6. Ampliação da gestão do conhecimento das soluções que apoiam os negócios.
- 2.7. Execução de todas as atividades dentro dos níveis mínimos de serviço contratados, atendendo ao padrão de qualidade exigido.
- 2.8. Promoção da ampliação do processo de colaboração, a fim de facilitar o engajamento dos usuários com as soluções.
- 2.9. Participação em times/squads, colaborando com a visão de atendimento aos usuários pela CENTRAL no processo de desenvolvimento de soluções em momento pretérito bem como no apoio às investigações de problemas.
- 2.10. Aplicação das melhores práticas de gestão de serviços de TI com base na ITIL 4 e Instituto HDI.

3. REQUISITOS TEMPORAIS

- 3.1. O início da efetiva prestação dos serviços ocorrerá em até 120 (cento e vinte) dias após a assinatura do Contrato.
- 3.2. 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.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.

4. REQUISITOS DE SEGURANÇA

- 4.1. O serviço deve ser prestado de acordo com a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, suas normas e procedimentos.
- 4.2. 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 utilizados apenas para a condução das atividades autorizadas, não podendo ter quaisquer outros usos, sob pena de rescisão contratual e medidas cíveis e penais cabíveis.

- 4.3. 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.
- 4.4. Reserva-se ao CONTRATANTE o direito de consultar todos os registros de ações dos profissionais do CONTRATADO, que tenham sido gerados pela Solução de *Privileged Access Management* (PAM) ou qualquer outra solução de gerenciamento do ambiente computacional e seus equipamentos, sem a necessidade de prévia autorização do CONTRATADO.
- 4.5. Para formalização da confidencialidade exigida no item anterior, 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.
 - 4.5.1. Os profissionais envolvidos na prestação do serviço, por parte do CONTRATADO deverão conhecer os normativos do CONTRATANTE que regulamentem os aspectos de Segurança da Informação e de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação, devendo, do mesmo modo, assinar o **Modelo de Termo de Confidencialidade e Não Divulgação**, presente no **Anexo XIX do Edital**.
- 4.6. Apresentar declaração de vedação ao nepotismo e impedimentos, conforme modelo constante do **Anexo XVIII - Declaração de Vedação ao Nepotismo e Impedimentos do Edital**.
- 4.7. 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.
- 4.8. O CONTRATADO deve adotar todas as medidas e providências cabíveis para que seus empregados cumpram todas as obrigações por ele assumidas.
- 4.9. 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.
- 4.10. O CONTRATADO deve elaborar e atualizar Plano de Contingência para os serviços contratados, conforme previsto no item 2.1.2.4.4 do Anexo VIII, visando minimizar impactos dos riscos aos negócios do CONTRATANTE.
- 4.11. O CONTRATADO deverá garantir a segurança e autenticação de seus funcionários através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

- 4.12. Em caso de desligamento de qualquer empregado do CONTRATADO, este deverá ter imediatamente, de preferência de forma automatizada, todos os seus acessos aos sistemas cancelados e evidenciados ao CONTRATANTE, aplicando-se tal regra aos empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, devendo ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno às atividades laborais.
- 4.13. 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.
- 4.14. O CONTRATADO deverá garantir a instalação, no seu ambiente físico, de leitor biométrico (impressão digital) para que somente os gestores e funcionários da CENTRAL, colaboradores que estão suportados pelo Contrato e necessários para a manutenção do ambiente tenham acesso ao local onde serão executados os serviços do CONTRATANTE.
- 4.15. Cabe ao CONTRATADO garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável, identificando e eliminando os riscos ocupacionais, fornecendo equipamentos e materiais adequados, capacitação e treinamentos sobre segurança e saúde no trabalho e promovendo campanhas de conscientização sobre a importância desses temas.
- 4.16. Instruir os seus empregados quanto à prevenção de incêndios e acidentes de trabalho no ambiente do CONTRATANTE e do CONTRATADO.
- 4.17. O CONTRATADO deverá garantir a segurança física e patrimonial dos seus colaboradores.

5. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

- 5.1. 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.
- 5.2. O CONTRATADO deverá 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.
- 5.3. O CONTRATADO 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.
- 5.4. O CONTRATADO deve 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.

6. REQUISITOS GERAIS E INFRAESTRUTURA PARA AS INSTALAÇÕES DO CONTRATADO

- 6.1. De forma geral, a arquitetura tecnológica da CENTRAL (*Service Desk*) deverá atender aos padrões técnicos, normativos e de segurança, observando o Anexo II da NR 17 - Norma Regulamentadora 17, mantendo os níveis de controle e segurança similares aos exigidos nos ambientes de TI do Banco do Nordeste do Brasil.

- |
- 6.2. O CONTRATADO deverá utilizar mecanismos adequados, de segurança física e lógica, nos locais definidos para a prestação dos serviços, visando garantir o acesso seguro ao ambiente onde os serviços serão realizados.
 - 6.3. O CONTRATADO deve prover, às suas expensas, ambiente adequado à prestação dos serviços previstos neste Edital.
 - 6.4. O CONTRATADO deve garantir que o ambiente onde será realizada a prestação dos serviços, previstos neste Edital, esteja de acordo com as determinações legais de saúde e segurança do trabalhador.
 - 6.5. Durante o período de execução do Contrato, o CONTRATANTE, a seu critério, poderá agendar reuniões para planejamento, organização e avaliação da prestação dos serviços com o CONTRATADO, a serem realizadas em seu site principal em Fortaleza/CE.
- 