

RFP 2024/018
ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de serviços de testes sintéticos para monitoramento de sistemas dos meios de pagamentos do Banco do Nordeste pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Os meios de pagamento eletrônicos desempenham um papel crítico nas operações de qualquer instituição bancária moderna. Os sistemas de pagamento via internet banking, através de PIX, TED etc. são essenciais para a oferta de serviços eficientes e seguros aos nossos clientes, além dos sistemas de créditos que são utilizados para fechamento de negócios. Garantir o desempenho consistente e a disponibilidade desses serviços é fundamental para manter a confiança dos clientes e a competitividade no mercado financeiro.

Os sistemas de pagamento podem enfrentar diversos desafios, como interrupções, lentidões ou erros, que podem afetar negativamente a experiência do cliente e a eficiência operacional do banco. A detecção precoce e a resolução rápida desses problemas são cruciais para minimizar o impacto e assegurar a continuidade do serviço.

A contratação de um serviço de teste sintético para monitorar os meios de pagamento do banco oferece uma abordagem proativa para a identificação de problemas, simulando transações de PIX, TED e uso do Internet Banking de forma contínua e monitorando o desempenho dos sistemas em tempo real.

Benefícios Esperados:

1. **Detecção Proativa de Problemas:** O teste sintético permitirá a detecção antecipada de falhas e lentidões, possibilitando uma resposta rápida antes que os clientes sejam afetados.
2. **Monitoramento Contínuo:** Com simulações constantes, será possível identificar tendências e padrões de desempenho, garantindo a estabilidade e a disponibilidade dos serviços.
3. **Redução de Tempo de indisponibilidade:** A identificação precoce de problemas técnicos possibilita uma resolução mais rápida, minimizando o tempo de indisponibilidade dos sistemas de pagamento.
4. **Melhoria na Experiência do Cliente:** A garantia de um serviço de pagamento eficiente e confiável melhora a satisfação do cliente e fortalece a confiança na capacidade do banco de gerenciar operações financeiras com segurança e rapidez.

A contratação de um serviço de teste sintético é um investimento estratégico que aprimora a qualidade e a confiabilidade dos serviços de pagamento do banco. Com a capacidade de monitorar proativamente os sistemas de PIX, TED e Internet Banking, o banco pode oferecer

RFP 2024/018
ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

um serviço de alto padrão, assegurando a continuidade das operações e fortalecendo a relação de confiança com seus clientes.

3. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da contratação correrão à conta de recursos previstos em dotação orçamentária própria, sob as rubricas **291000032 – Outros Serviços de TI**.

4. CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Qualificação técnica (habilitação) – Para comprovação da qualificação técnica, o licitante deverá apresentar:

4.1.1. atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por Instituição Financeira que contemple serviços *Device Farm*, capaz de suportar a execução de cenários transacionais. Esse(s) atestado(s) deverão comprovar a execução de mais de 100 cenários automatizados, contemplando plataformas Web e Mobile, em regime 24x7 e com intervalos de execução a cada 5 minutos, conforme critérios necessários para a prestação deste serviço. O(s) atestado(s) poderá(ão) ser expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando a aptidão para desempenho de atividade compatível com o objeto do Edital.

4.2. Será considerado compatível com o objeto do Edital o fornecimento de Testes Sintéticos prestado para empresas de direito público ou privado.

4.3 Documentação complementar à proposta de preço – Juntamente com a proposta de preço o licitante deverá encaminhar documento denominado “**cross reference**” referenciando em planilha todos os itens exigidos no Edital que guardam relação com os pontos da documentação técnica apresentada, indicando em qual página/ parágrafo/ tópico/ linha é mencionado o atendimento técnico dos requisitos.

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Os serviços objeto da licitação compreendem:

5.1.1. contratação de serviços de testes sintéticos para monitoramento de sistemas Web e Mobile de meios de pagamento do Banco do Nordeste do Brasil conforme **Anexo II – Especificações Técnicas, Anexo IV – Acordo de Níveis de Serviço e Anexo VI - Cenários;**

5.1.2. serviços de Implantação conforme **Anexo III – Plano de Implantação;**

5.1.3. serviços de assistência e Suporte Técnico conforme **Anexo V – Assistência e Suporte**

RFP 2024/018
ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

6. CRONOGRAMA DE ENTREGA

6.1. O prazo de entrega será de até 120 (cento e vinte) dias, conforme especificado no **Anexo III – Plano de Implantação**.

7. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência do Contrato será de 48 (quarenta e oito) meses, podendo ser prorrogado por períodos de 12 (doze) meses, mediante Aditivo Contratual, limitado a 60 (sessenta) meses.

8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1. O pagamento será efetuado no 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente indicada pelo CONTRATADO, **não sendo admitida a cobrança por meio de boleto bancário**, ficando sua liberação condicionada à total observância do Contrato, conforme indicado abaixo:

9.1.1. **implantação:** prestação de serviço de Testes sintéticos, de acordo com a contra entrega dos serviços e o cronograma de desembolsos apresentado a seguir:

9.1.2. **serviços de suporte e assistência técnica:** em até 24 (vinte e quatro) parcelas mensais, sendo a primeira liquidada no 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à emissão de cada (TEC) Termo de Entrega de Cenário, proporcionalmente ao percentual de disponibilidade de efetiva prestação dos serviços no mês de referência, de acordo com o cálculo de pagamento do **Anexo IV – Acordo de Níveis de Serviços**.

CRONOGRAMA DE DESEMBOLSOS		
EVENTO		DESEMBOLSO
1	Assinatura do Contrato	-
2	Entrega e conferência do Serviço (Emissão do Termo de Entrega de Cenário – TEC para cada um dos 25 cenários)	Proporcional a 1/25 do custo total da contratação do item 1 do Anexo Modelo de Proposta para cada TEC.
3	Serviços de suporte e assistência técnica	Proporcional a 1/25 do custo total da contratação do item 2 do Anexo Modelo de Proposta para cada TEC.

RFP 2024/018
ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

9. REAJUSTE

Os preços dos serviços serão reajustados anualmente de acordo com a variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), podendo ser adotado, no caso de extinção, outro índice que venha a substituí-lo, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir.

10. GARANTIA CONTRATUAL

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, o CONTRATADO deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogável por igual período, a critério do BANCO, 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

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

12.1.1. advertência;

12.1.2. multa de **1% (um por cento) aplicável sobre** o valor da média das 3 (três) últimas faturas ou, no primeiro trimestre do Contrato, das faturas dos meses já decorridos, no caso de não atendimento de métricas e/ou tempos de recuperação de Nível de Serviço com nível do **impacto baixo**, aplicáveis conforme TABELA DE NÍVEL DE IMPACTO contida no **Anexo XI - Acordo de Níveis de Serviços;**

12.1.3. multa de **2% (dois por cento) aplicável sobre o** valor da média das 3 (três) últimas faturas ou, no primeiro trimestre do Contrato, das faturas dos meses já decorridos, no caso de não atendimento de métricas e/ou tempos de recuperação de Nível de Serviço com nível do **impacto médio**, aplicáveis conforme TABELA NÍVEL DE IMPACTO contida no **Anexo XI - Acordo de Níveis de Serviços;**

12.1.4. multa de **3% (três por cento) aplicável sobre** o valor da média das 3 (três) últimas faturas ou, no primeiro trimestre do Contrato, das faturas dos meses já decorridos, no caso de não atendimento de métricas e/ou tempos de recuperação de Nível de Serviço com nível do **impacto alto**, aplicáveis conforme TABELA NÍVEL DE IMPACTO contida no **Anexo XI - Acordo de Níveis de Serviços;**

12.1.5. multa de **1% (um por cento)**, por dia de atraso, pela não **implantação** da solução dentro do prazo estipulado no cronograma apresentado no **Anexo XII - Plano de Implantação**, aplicável sobre o valor mensal da fatura referente aos serviços;

12.1.6. multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o preço global contratado, em caso de inexecução total do Contrato;

RFP 2024/018
ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

12.1.7. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BANCO pelo prazo de até 2 (dois) anos.

12.2. Para os subitens do item anterior, deverá ser observado que:

12.2.1. os percentuais passam a ser cobrados de forma duplicada e cumulativa a partir do segundo mês consecutivo de persistência das ocorrências;

12.2.2. o percentual máximo de multa por não atendimento aos níveis de serviços em meses anteriores não excederá a 10% (dez por cento) em uma mesma fatura.

12.3. nos serviços de assistência técnica, conforme definidos no subitem 2.8, do **Anexo V – Assistência e Suporte Técnico**:

12.3.1. **1% (um por cento)**, por hora de atraso, incidentes sobre o valor dos serviços mensais, para os chamados de serviços de assistência técnica classificados como de **produção parada**;

12.3.2. **0,5% (cinco décimos por cento)**, por hora de atraso, incidentes sobre o valor dos serviços mensais, para os chamados de serviços de assistência técnica classificados como **produção afetada**;

12.4. Nos serviços de suporte técnico, conforme definidos no subitem 2.9 do **Anexo V – Assistência e Suporte Técnico**: **1% (um por cento)**, por dia de atraso, incidentes sobre o valor dos serviços mensais;

12. REGIME DE EXECUÇÃO

Empreitada por preço global.

13. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Menor preço global.

14. UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Ambiente de Arquitetura e Inovação de TI -Célula de Projetos de TI

RAQUEL Ximenes de Freitas F135224
Gerente de Ambiente e.e.
Ambiente de Arquitetura e Inovação de TI

THIALLY Vercelly Pereira Marrocos F116696
Gerente Executivo - Célula de Projetos de TI
Ambiente de Arquitetura e Inovação de TI

RASCUNHO