ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de serviços de assistência técnica, com reposição de peças, conforme especificações constantes do Edital e de seus Anexos, sendo:

- Item 1 – Assistência Técnica para Computadores Servidores;
- Item 2 – Assistência Técnica para Sistemas de Armazenamento.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

O serviço de assistência técnica é essencial, em qualquer corporação, para manter em funcionamento o seu parque tecnológico, seja pela necessidade de reparação de equipamentos, caso venham a falhar, seja pela necessidade de atualização ou correção de sistemas, para garantir a disponibilidade e os benefícios das funcionalidades da solução.
Os computadores servidores e a solução de armazenamento de dados do Banco do Nordeste, considerados de alta criticidade para o negócio, necessitam manterem-se sempre amparados por contratos de suporte e assistência técnica, pois os prejuízos advindos de indisponibilidades podem ser imensuráveis ao negócio e à imagem do Banco.
Atualmente o Banco possui o contrato 2024/004, cujo objeto é a contratação de serviços de assistência técnica, com reposição de peças, para computadores servidores de arquitetura x86-64 e sistemas de armazenamento, composto por equipamentos BLADES e HIGH-ENDs SVC/V7000, da IBM. Este contrato foi assinado em 17/01/2024, pelo período de 24 meses, e terá seu termo em 16/01/2026, ensejando, assim, que seja realizado um novo contrato para a continuidade do serviço de assistência técnica.
Em paralelo à presente proposta de contratação, há dois outros certames em andamento. Um deles visa à aquisição de uma nova solução de armazenamento com assistência e suporte técnicos, em substituição à solução de armazenamento atual, com previsão de implantação em 2026. O outro certame pretende adquirir novos servidores de alto desempenho e serviços de assistência e suporte técnicos, que virão a substituir os computadores servidores em uso, com previsão de conclusão também em 2026.
Por esta razão a presente proposta prevê uma duração contratual reduzida, de 12 (doze) meses, prorrogável por mais dois períodos de 12 (doze) meses, a partir de 17/01/2026.

3. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da contratação correrão à conta de recursos previstos em dotação orçamentária própria, sob a rubrica 00000291/000032 - OUTROS SERVIÇOS DE TI – SERVIÇOS DE TERCEIROS, referente aos serviços de assistência técnica com reposição de peças.

4. CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Documentação complementar à Proposta de Preço:

4.2.1. Juntamente com a Proposta de Preço, o licitante deverá apresentar:

4.2.1.1. Planilha, conforme exemplificado no **Anexo X – Demonstrativo de Formação de Preço**, devidamente preenchida, contendo informações detalhadas da formação dos preços dos serviços ofertados, contendo discriminação de todos os insumos e custos unitários, em atendimento ao Acórdão 1432/2024 do Tribunal de Contas da União;

4.2.1.3. Declaração expressa de que possui, na data da assinatura do contrato, capacidade operacional compatível com os serviços pretendidos, particularmente no que diz respeito à disponibilidade de aparelhamento, instalações e pessoal de apoio técnico nos moldes do modelo constante do **Anexo VII – Declaração de Capacidade Técnica**.

4.2.1.4. Declaração de não ocorrência de registro de oportunidade, conforme modelo indicado no **Anexo IV – Declaração de não Ocorrência de Registro de Oportunidade**.

4.2.1.5. Termo de Vistoria Técnica, na forma do **Anexo V – Termo de Vistoria Técnica**, ou, caso o licitante opte por não realizar a vistoria técnica, deverá apresentar, em substituição ao referido documento, Declaração de Conhecimento, conforme **Anexo VIII – Declaração de Conhecimento**, de que possui pleno conhecimento do objeto, das condições e das peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos a serem executados, observado que:

4.2.1.5.1. a vistoria terá por finalidade facilitar a elaboração da proposta da Solução. A vistoria será realizada presencialmente nos sítios 1 e 2 do BNB, localizados no Centro Administrativo do BNB, em Fortaleza - CE.

4.2.1.5.2. o licitante não poderá posteriormente alegar o desconhecimento do ambiente físico e lógico do Banco para deixar de cumprir obrigação contratual ou justificar qualquer acréscimo de valores em sua planilha de custos ou ainda apresentar proposta que não seja exequível;

4.2.1.5.3. a vistoria deverá ocorrer até o 3º (terceiro) dia útil anterior à abertura inicial do pregão, no horário compreendido entre 08h00 e 14h00;

4.2.1.5.4. durante a vistoria não será permitido ao licitante fazer qualquer tipo de registro digital, incluindo imagens, áudios e vídeos;

4.2.1.5.5. as informações observadas pelos licitantes serão de cunho confidencial e deverão se destinar exclusivamente para auxiliar na elaboração das respectivas propostas, não sendo permitido o compartilhamento nem a divulgação do material produzido pelo licitante;

4.2.1.5.6. cada licitante terá direito a uma única vistoria, que ocorrerá de forma exclusiva, ou seja, um licitante por vez, sendo a sua duração condicionada ao tempo máximo de 2 (duas) horas;

4.2.1.5.7. a vistoria será acompanhada pela equipe técnica do Banco que, durante o prazo da vistoria, poderá informar verbalmente sobre as questões técnicas que julgar convenientes;

4.2.1.5.8. todos os custos decorrentes do procedimento de vistoria serão de inteira responsabilidade e às expensas do licitante;

4.2.1.5.9. ao término da vistoria, o representante do licitante deverá assinar e entregar ao funcionário do Banco, responsável pela condução da vistoria, um termo de compromisso e confidencialidade relativo às informações colhidas, conforme modelo constante do **Anexo III – Termo de Confidencialidade**;

4.2.1.5.10. o licitante interessado deverá realizar agendamento prévio pelo correio eletrônico da Central de Suporte a Aquisições de TI – cesati@bnb.gov.br, no prazo mínimo de 2 (dois) dias úteis anteriores ao dia da vistoria.

4.2.1.6. Termo de compromisso, assegurando atendimento local durante o período contratual, referente aos serviços de suporte e assistência técnica, através de Centro de Atendimento Técnico – CAT, estabelecido na cidade de Fortaleza - CE ou em um dos municípios de sua região metropolitana, conforme disposto no Item 6 do **Anexo II – Composição e Requisitos Técnicos**.

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

4.2.1. 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 serviço compatível com o objeto do Edital.

4.2.1.1. Para fins de verificação da qualificação técnica, será considerado compatível com o objeto do Edital a implantação/instalação e migração de sistemas computacionais em cliente(s) para o(s) qual(is) a Contratada tenha instalado no mínimo 40% (quarenta por cento) do quantitativo da solução especificada no Edital e seus Anexos.

4.2.1.2. Para fins de verificação da qualificação técnica será considerada atividade compatível o fornecimento de serviços de assistência técnica por meio de manutenção corretiva com fornecimentos de peças para, no mínimo, um terço do volume de equipamentos do respectivo item e que sejam da mesma natureza, quais sejam, computadores servidores (item 1) e sistemas de armazenamento (item 2).

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

As especificações técnicas e quantidades estimadas dos produtos, objeto da contratação, estão descritas no **Anexo II – Composição e Requisitos Técnicos**.

6. VIGÊNCIA

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, prorrogável por mais dois períodos de 12 (doze) meses.

7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1. Os pagamentos serão realizados mediante crédito em conta corrente indicada pelo Contratado, não sendo admitida cobrança por meio de boleto bancário, ficando sua liberação condicionada à total observância do contrato.

7.2. Os pagamentos serão realizados em 12 (doze) parcelas mensais, sendo que:

7.2.1. A primeira e a última parcelas serão liquidadas com valores calculados de forma proporcional (*pro rata*) aos dias em que o serviço foi disponibilizado.

7.2.2. Todas as parcelas serão liquidadas no 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

8. REAJUSTE

Os preços dos serviços serão reajustados anualmente, de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, 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.

9. 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.

10. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

10.1.1. Advertência;

10.1.2. multa de 3% (três por cento), aplicável sobre o valor total do contrato, se a empresa não prestar a garantia contratual dentro do prazo estabelecido; não zelar pelas instalações e equipamentos do Contratante; ou, deixar de cumprir determinação formal ou instrução expedida pelo gestor do contrato.

10.1.3. multa de 4% (quatro por cento), aplicável sobre o valor total do contrato, se a empresa mantiver empregado que tenha relacionamento direto com o Contratante, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados, ou deixar de comunicar qualquer fato relacionado ao serviço que leve à interrupção dos ambientes de TIC do Contratante.

10.1.4. multa de 7% (sete por cento), aplicável sobre o valor total do contrato, se a empresa suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, e que não sejam justificados e aceitos pelo Contratante, ou transferir a outrem, no todo ou em parte, o serviço que não tenha sido objeto de subcontratação.

10.1.5. multa de 10% (dez por cento), aplicável sobre o valor total do contrato, se a empresa descumprir as obrigações em prazo superior a 30 (trinta) dias.

10.1.6. multa de 15% (quinze por cento), aplicável sobre o valor total mensal faturado, se a empresa reincidir em glosas dentro do período de 60 (sessenta) dias corridos, ou deixar de cumprir quaisquer das obrigações estabelecidas no instrumento contratual e anexos, desde que a multa não esteja prevista nesta tabela.

10.1.7. multa de 10% (dez por cento), aplicável sobre o valor apurado para pagamento, quando se verificar a ocorrência faltosa nas demais violações ou descumprimentos de cláusulas ou condições estipuladas no contrato;

10.1.8. multa de 10% (dez por cento), aplicável sobre o valor global contratado, em caso de inexecução total do contrato;

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

10.2. Incidirá glosa nas hipóteses de não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço contratado e estabelecido nos termos do item 5 do **Anexo II – Composição e Requisitos Técnicos**, da seguinte forma:

10.2.1. 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal faturado por cada hora de atraso em chamados com nível de severidade 1;

10.2.2. 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal faturado para cada hora de atraso em chamados com nível de severidade 2;

10.2.3. 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal faturado para cada dia útil de atraso em chamados com nível de severidade 3.

11. REGIME DE EXECUÇÃO

Empreitada por preço global.

12. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Menor preço global por item.

13. UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Central de Suporte a Aquisições de Tecnologia da Informação.

Pelo Banco do Nordeste do Brasil S.A.

_____

DAVSON Nogueira MAIA F159999
Gerente de Ambiente em exercício
Ambiente de Operação de TI

_____

ISMAEL Magalhães Pedrosa ROCHA F160946
Gerente de Ambiente em exercício
Ambiente de Governança de TI

_____

NELSON CARNAÚBA Tenório F160490
Gerente Executivo
Central de Suporte a Aquisições de TI