

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de serviços de assistência técnica para um conjunto de equipamentos diversos, divididos em dois itens, conforme especificações constantes no Edital e em seus Anexos:

- Item 1: Serviço de assistência técnica para computadores servidores de arquitetura x86-64;
- Item 2: Serviço de assistência técnica para subsistema de rede de armazenamento SAN (*Storage Area Network*).

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Em 2018, através do contrato 2018/88, o Banco adquiriu uma solução de armazenamento externo IBM para a plataforma de sistemas abertos, composta por três subsistemas: Subsistema de Virtualização SVC 2147-SV1, Subsistema de Discos V7000 e Subsistema de Rede SAN (*Storage Area Network*) SAN384B-2. No mesmo ano o Banco assinou o contrato 2018/114 para a aquisição de computadores servidores Lenovo de arquitetura x86-64. Ambos os contratos contemplaram fornecimento de equipamentos e assistência técnica.

Os contratos 2018/88 e 2018/114 foram encerrados em 2023. Em 17/01/2024 o Banco assinou o contrato 2024/004 para a continuidade da prestação do serviço de assistência técnica. Este contrato tem a duração de 24 meses e será encerrado em 16/01/2026, ensejando, assim, que seja realizado um novo contrato para a continuidade do serviço de assistência técnica.

Em 23/06/2025 a IBM apresentou ao Banco um atestado da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica – ABINEE, declarando que é exclusividade da IBM *“fornecer peças de reposição originais IBM e prestar serviços de manutenção corretiva, preventiva e preditiva e assistência técnica, que podem ser realizados através de suporte remoto (call home) e suporte local com cobertura total 24x7 com acesso exclusivo aos laboratórios de desenvolvimento dos produtos IBM para criação de possíveis soluções customizadas (Expert Labs), contemplando os serviços denominados ‘Premium Support’, ‘TIERS’ e ‘Suporte Avançado’ aos softwares IBM contidos nos equipamentos IBM, com o objetivo de auxiliar no diagnóstico técnico e resoluções de problemas; auxiliar quanto a dúvidas de uso e instalação de códigos de atualização; realizar suporte técnico preventivo e proativo através de visitas técnicas periódicas de um especialista IBM; apresentar as melhores práticas de suporte técnico; gerenciar o ciclo da vida dos softwares, bem como as atualizações e correções aos softwares IBM contidos nos equipamentos IBM...”*.

Entretanto, apesar de a carta da ABINEE conter uma lista geral dos equipamentos da IBM, que estão sujeitos a contratação por inexigibilidade, a empresa informou ao Banco, em 02/09/2025, por meio de mensagem eletrônica, que o suporte para o equipamento 2499-416 (*IBM System Storage SAN384B-2*) foi descontinuado em 30/04/2025 e que *“Uma vez que o suporte foi descontinuado, mesmo que o equipamento conste do documento da ABINEE, a IBM não poderá prestar o serviço.”*. Esta informação está disponível no link [<Services withdrawal: Declaration of plan to discontinue lease, rental, and maintenance services for select machines - Some replacements available - IBM Documentation>](#).

Mediante o exposto, a presente proposta pretende contratar assistência técnica para computadores servidores de arquitetura x86-64 e para o subsistema de rede de armazenamento SAN, devendo a realizar a contratação do serviço para os Subsistemas de Virtualização e de Discos por inexigibilidade, em outro processo de contratação.

Em paralelo à presente proposta de contratação, há um outro certame em andamento, com previsão de conclusão em 2026, que pretende adquirir uma nova solução de armazenamento, com os serviços de assistência e suporte técnicos embutidos, para substituição da solução de armazenamento em

uso. 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. UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Central de Suporte a Aquisições de Tecnologia da Informação.

4. UNIDADE RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO

Ambiente de Operação de Tecnologia da Informação.

5. 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.

6. CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

6.1. Documentação complementar à Proposta de Preço

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

6.1.1.1. Planilha, conforme exemplificado no **Anexo IX – 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;

6.1.1.2. Declaração expressa de que possui, na data da assinatura do contrato, capacidade operacional compatível com os serviços ofertados, 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**;

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

6.1.1.4. 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:

6.1.1.4.1. 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;

- 6.1.1.4.2. 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;
 - 6.1.1.4.3. A vistoria deverá ocorrer até o 3º (terceiro) dia útil anterior à abertura inicial do pregão, no horário compreendido entre 08h00 e 14h00;
 - 6.1.1.4.4. Durante a vistoria não será permitido ao licitante fazer qualquer tipo de registro digital, incluindo imagens, áudios e vídeos;
 - 6.1.1.4.5. 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;
 - 6.1.1.4.6. 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;
 - 6.1.1.4.7. 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;
 - 6.1.1.4.8. Todos os custos decorrentes do procedimento de vistoria serão de inteira responsabilidade e às expensas do licitante;
 - 6.1.1.4.9. 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**;
 - 6.1.1.4.10. 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.
- 6.1.1.5. 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**.

6.2. Qualificação Técnica – Habilitação

- 6.2.1. Para comprovação da qualificação técnica, o licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, declarando ter o licitante fornecido produto(s) compatível(is) com o objeto do Edital;

- 6.2.2.** Cópia(s) de contrato(s), atestado(s), declaração(ões) ou outros documentos idôneos que comprove(m) que o licitante possui experiência mínima de 2 (dois) anos, ininterruptos ou não, na prestação de serviços terceirizados, compatíveis com o objeto ora licitado, sendo aceito o somatório de documentos para comprovação da experiência, entretanto, os períodos concomitantes serão computados uma única vez;
- 6.2.3.** Será considerada compatível com o objeto do Edital o fornecimento de serviços de assistência técnica, por meio de manutenção corretiva com fornecimento de peças para, no mínimo, 35% do volume dos computadores servidores em referência.
- 6.3.** Somente será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica.
- 6.4.** O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) se referir a 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.
- 6.5.** Somente será(ão) aceito(s) atestado(s) expedido(s) após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

7. MODO DE DISPUTA

Aberto.

8. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Menor preço global.

9. REGIME DE EXECUÇÃO

Empreitada por preço global.

10. VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 10.1.** O prazo de vigência do instrumento contratual será de 12 (doze) meses, contado a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante Aditivo Contratual, por mais dois períodos de 12 (doze) meses.
- 10.2.** O Contrato poderá ser rescindido pelo Contratante, antes do prazo estipulado, mediante comunicação prévia ao Contratado com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência, não gerando qualquer ônus ao Banco.

11. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 11.1.** 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.

- 11.2.** Os pagamentos serão realizados em 12 (doze) parcelas mensais, no 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, sendo que a primeira e a última parcelas serão liquidadas com valores calculados de forma proporcional (*pro rata*) aos dias em que o serviço foi disponibilizado.

12. 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.

13. 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.

14. SUBCONTRATAÇÃO

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

15. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 15.1.** A inexecução total ou parcial do objeto do instrumento contratual, sujeitará o CONTRATADO, garantida a prévia defesa, à aplicação das seguintes sanções:

15.1.1. advertência;

15.1.2. 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;

15.1.3. 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;

15.1.4. 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;

15.1.5. 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.

15.1.6. 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;

- 15.1.7. 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;
 - 15.1.8. multa de 10% (dez por cento), aplicável sobre o valor global contratado, em caso de inexecução total do contrato;
 - 15.1.9. suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o BANCO pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 15.2. 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:
- 15.2.1. 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal faturado por cada hora de atraso em chamados com nível de severidade 1;
 - 15.2.2. 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor mensal faturado para cada hora de atraso em chamados com nível de severidade 2;
 - 15.2.3. 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal faturado para cada dia útil de atraso em chamados com nível de severidade 3.

16. ENCARGOS ESPECÍFICOS DO CONTRATANTE

Não haverá exigência de encargos específicos do contratante.

17. CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

Não haverá exigência de condições complementares.

Pelo Banco do Nordeste do Brasil S.A.

<assinado digitalmente>
Ambiente de Operação de TI

<assinado digitalmente>
Ambiente de Governança de TI

<assinado digitalmente>
Central de Suporte a Aquisições de TI