

INFORMAÇÃO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 85/2015**ÁREA:** Área de Administração – AA**CONTRATO:** OCS Nº 247/2015 (SRM nº 4400001296)**CONTRATADO:** TECH MAHINDRA SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.

OBJETO: Contratação de serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento e suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC das Empresas do Sistema BNDES, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, configuração e controle de equipamentos, e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários por meio de Central de Serviços (*Service Desk*), conforme especificações do Edital e de seus Anexos.

VALOR: R\$ 31.109.962,00 (trinta e um milhões, cento e nove mil, novecentos e sessenta e dois reais).

PRAZO: 60 (sessenta) meses, a contar de sua assinatura.

AUTORIZAÇÃO: Diretoria do BNDES, através da Decisão Dir nº 791/2014, em 02/09/2014 na Informação Padronizada ATI/DESET nº 10/2014.

FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO: Lei nº 10.520/2002, Decreto nº 5.450/2005 e, subsidiariamente, Lei nº 8.666/1993 e alterações posteriores.

ADVOGADA: Viviane Chalreo Bicudo de Mello

DATA: 17/06/2015

CERTIDÕES	VALIDADE	AUSÊNCIA DE REGISTROS IMPEDITIVOS À CONTRATAÇÃO	DATA DA CONSULTA
Receita Federal	02/09/2015	Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/CGU (Portal da Transparência)	15/06/2015
FGTS	08/07/2015		
INSS	02/09/2015	Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa (Portal CNJ)	15/06/2015
Receita Estadual	10/09/2015		



CONTRATO OCS Nº 247/2015
CONTRATO SRM 4400001296**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE**
SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM
O BANCO NACIONAL DE
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E
SOCIAL – BNDES E TECH MAHINDRA
SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA, NA
FORMA ABAIXO:

O **BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES**, empresa pública federal, com sede em Brasília - DF e serviços no Rio de Janeiro – RJ, na Av. República do Chile, nº 100, CEP nº 20.031-917, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 33.657.248/0001-89, doravante denominado simplesmente **BNDES**, neste ato representado na forma do seu Estatuto Social; e **TECH MAHINDRA SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.**, com sede em São Paulo – SP, na Avenida Maria Coelho Aguiar, nº 215, bloco C, 5º andar, Jardim São Luis, CEP nº 05.804-900, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 09.302.110/0001-82, doravante denominado simplesmente **CONTRATADO**, neste ato representado na forma de seus atos constitutivos, em conformidade com o Pregão Eletrônico AA nº 34/2014 - **BNDES**, autorizado em 02/09/2014, por intermédio da IP ATI/DESET nº 10/2014, de 13/08/2014, conforme previsão orçamentária sob rubrica nº 3101700090 – D Op/D Adm /Proc Dados/Desp Software – Outros, centro de custo nº BN30005000 – ATI/DESET, observado o disposto na Lei nº 8.666/1993, têm, entre si, justo e contratado o que se contém nas Cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a prestação continuada de serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento e suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC das Empresas do Sistema **BNDES**, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, configuração e controle de equipamentos, e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários por meio de Central de Serviços (*Service Desk*), conforme as especificações constantes do Termo de Referência (Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico AA nº 34/2014 - **BNDES**) e da Proposta apresentada pelo **CONTRATADO**, respectivamente, Anexos I e II deste Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

O presente Contrato terá a duração de 60 (sessenta) meses, a contar da data de sua assinatura.

Parágrafo Único

Durante os 90 (noventa) dias anteriores ao encerramento do Contrato, o **CONTRATADO** comprometer-se-á a participar do projeto de transição dos serviços contratados em conjunto com a empresa sucessora e o **BNDES**, caso este julgue necessário, disponibilizando todas as informações pertinentes ao serviço solicitadas pela empresa que irá sucedê-la, salvo aquelas que o **BNDES** julgar de propriedade exclusiva do **CONTRATADO**.

CLÁUSULA TERCEIRA – LOCAL, PRAZO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO

A execução do objeto contratado respeitará os parágrafos a seguir, bem como as especificações constantes do Termo de Referência (Anexo I deste Contrato), especialmente as previstas nos itens 2 (Modelo de Execução e Forma de Pagamento), 5 (Descrição dos Serviços), 6 (Quantitativos Mínimos de Referência), 9 (Características Gerais do Serviço), 10 (Requisitos Gerais de Segurança da Informação) e 11 (Cronograma de Execução do Objeto).

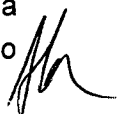
Parágrafo Primeiro

O profissional definido pelo **CONTRATADO** para atuar como Gerente do *Service Desk* e, se for o caso, seu executivo comercial, descrito no subitem 9.1.2 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, deverão comparecer à Reunião para Alinhamento de Expectativas, a ser realizada no prazo de 3 (três) dias úteis após a assinatura do Contrato, para que os mesmos sejam apresentados ao Gestor do Contrato e sejam definidas diretrizes operacionais gerais para a implantação do serviço a ser desenvolvido pelo **CONTRATADO**.

Parágrafo Segundo

O **CONTRATADO** deverá apresentar, em até 10 (dez) dias úteis a contar da convocação pelo Gestor do Contrato:

- I. a comprovação de vínculo jurídico dos profissionais designados como condição à contratação, para a prestação dos serviços objeto deste Contrato, com o **CONTRATADO**, o que se dará mediante a apresentação de cópia da carteira de trabalho e previdência social - CTPS;
- II. no caso de substituição dos profissionais designados como condição à contratação, os documentos comprobatórios dos perfis profissionais exigidos no item 8 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, observando-se que o perfil do substituto deve ser do mesmo nível ou de nível superior ao do substituído;
- III. os termos de confidencialidade assinados pelos profissionais designados para a prestação de serviços, observado o modelo constante do Anexo III (Minuta de Termo de Confidencialidade para Profissionais) deste Contrato;



IV. uma listagem contendo a identificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e o respectivo quadro de horário;

V. cópia do Atestado de Saúde Ocupacional Admissional de seus empregados, a fim de que seja submetido ao médico do trabalho do **BNDES**; e

VI. informações bancárias dos profissionais designados para a prestação dos serviços. Por informações bancárias entende-se número de inscrição no CPF, números do banco, da agência e da conta corrente, bem como número da agência e da conta vinculada de FGTS.

Parágrafo Terceiro

O **CONTRATADO** deverá apresentar, em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos contados da data de assinatura do Contrato, uma amostra dos uniformes para aprovação do **BNDES**, conforme especificações constantes do subitem 9.11.1 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Quarto

O **CONTRATADO** deverá dispor de cadastro de pessoal qualificado, para proceder à substituição dos profissionais alocados na execução dos serviços, observado o disposto a seguir:

I. a substituição deverá ser realizada em até 10 (dez) dias úteis;

II. o substituto deverá possuir perfil igual ou superior ao do profissional substituído;

III. o **CONTRATADO** deverá submeter ao **BNDES** um pedido de substituição, indicando o substituto e o profissional a ser substituído, bem como o período de substituição se for o caso. A este pedido deverá ser anexada a documentação que comprove o perfil profissional do substituto, nos termos do item 8 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato;

IV. a substituição somente poderá ser realizada após a aprovação pelo **BNDES**; e

V. aprovada a substituição, o **CONTRATADO** deverá:

a) apresentar os documentos listados nos incisos I, III, V e VI do Parágrafo Segundo desta Cláusula;

b) providenciar a abertura de contas bancárias, em nome de cada profissional que venha a substituir os originalmente alocados na prestação dos serviços, para pagamento dos respectivos salários, em estabelecimento de crédito próximo ao **BNDES**, no Rio de Janeiro, no prazo estabelecido pelo **BNDES**; e

c) providenciar os insumos previstos na norma coletiva da categoria, bem como os uniformes nos termos do item 9.11 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.



Parágrafo Quinto

O **CONTRATADO** deverá elaborar, em até 30 (trinta) dias corridos a partir da data de assinatura do Contrato, um Plano de Implantação de todos os serviços, e o submeterá ao **BNDES** para aprovação. Este plano deverá incluir um cronograma de atividades, contemplando: o período de transição, cuja duração total não deverá ultrapassar 90 (noventa) dias corridos a partir da data de assinatura do Contrato; o Plano de Contingência, conforme subitem 9.8.1 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato; e o Plano de Treinamento dos seus profissionais, definido no subitem 9.9 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato. Caso o **BNDES** aponte a necessidade de ajustes no Plano de Implantação, o **CONTRATADO** deverá promovê-los, no prazo de 2 (dois) dias úteis, previsto na Cláusula Quinta deste Contrato, sem prejuízo dos ajustes de pagamento descritos no subitem 12.2 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Sexto

Em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do Contrato, o **CONTRATADO** deverá dispor de profissionais devidamente qualificados, em quantidade e perfis a serem definidos no Plano de Implantação, nas dependências do **CONTRATADO**, capazes de assimilar os conhecimentos e forma de trabalho da prestadora atual, concomitantemente ao serviço atualmente prestado.

Parágrafo Sétimo

Em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a assinatura do Contrato, o **CONTRATADO** deverá iniciar a prestação dos serviços de atendimento aos usuários, considerando um escopo reduzido de unidades funcionais do **BNDES**, em consonância com o cronograma de atividades apresentado no Plano de Implantação, consistindo na fase de operação assistida.

Parágrafo Oitavo

Os compromissos de qualidade, descritos no item 7 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, serão exigidos integralmente após 90 (noventa) dias corridos da assinatura do Contrato, quando será considerado encerrado o período de implantação e operação assistida, sendo iniciada a operação plena dos serviços para todos os usuários.

Parágrafo Nono

O horário de prestação do serviço de Atendimento Nível 1 será de segunda à sexta-feira, das 05:30h às 20:30h, de modo ininterrupto. Apenas os feriados nacionais, ou aqueles que sejam observados em todas as localidades onde o **BNDES** possui escritórios regionais, ensejarão dispensa na prestação do serviço. Nos demais feriados regionais, o quantitativo da equipe alocada ao serviço poderá ser redimensionado conforme a demanda, admitindo-se, nestes casos, quantitativo inferior àquele definido no item 6 do Anexo I (Termo de Referência), deste Contrato. O **BNDES** poderá requerer alteração no horário estabelecido, mantendo a carga horária

inicial de 15 (quinze) horas e dentro do horário compreendido entre 05:00h e 22:00h, devendo informar ao Contratado com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

Parágrafo Décimo

O horário de prestação do serviço de Atendimento Nível 2 será nos dias úteis, considerando o calendário de funcionamento dos escritórios do **BNDES** no município do Rio de Janeiro, das 05:30h às 20:30h, de modo ininterrupto. O **BNDES** poderá requerer alteração no horário estabelecido, mantendo a carga horária inicial de 15 (quinze) horas e dentro do horário compreendido entre 05:00h e 22:00h, devendo informar ao Contratado com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

Parágrafo Décimo Primeiro

O horário de prestação do serviço de Atendimento de Campo será nos dias úteis, considerando o calendário de funcionamento dos escritórios do **BNDES** no município do Rio de Janeiro, das 05:30h às 20:30h, de modo ininterrupto. O **BNDES** poderá requerer alteração no horário estabelecido, mantendo a carga horária inicial de 15 (quinze) horas e dentro do horário compreendido entre 05:00h e 22:00h, devendo informar ao Contratado com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

Parágrafo Décimo Segundo

O horário de prestação do serviço de Atendimento Regional será nos dias úteis, considerando o calendário de funcionamento dos escritórios regionais do **BNDES**, das 08:30h às 20:30h para as localidades de Brasília/DF e Recife/PE, das 08:00h às 20:00h para a localidade de São Paulo/SP, de modo ininterrupto. O **BNDES** poderá requerer alteração no horário estabelecido, mantendo a carga horária inicial de 12 (doze) horas e dentro do horário compreendido entre 07:00h e 22:00h, devendo informar ao Contratado com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

Parágrafo Décimo Terceiro

O **BNDES** poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para o Atendimento Nível 1, Atendimento Nível 2, Atendimento de Campo e Atendimento Regional de qualquer localidade, fora do horário e dia normal de funcionamento. Para tal, o **CONTRATADO** deverá ser previamente informado da previsão de carga horária do serviço extraordinário com no mínimo 6 (seis) horas de antecedência do seu início.

Parágrafo Décimo Quarto

O número de horas extraordinárias efetivamente prestadas será submetido à aprovação do **BNDES**, não podendo ultrapassar o limite de 480 (quatrocentas e oitenta) horas para o Atendimento Nível 1, de 2.000 (duas mil) horas para o Atendimento Nível 2, de 1.440 (um mil quatrocentos e quarenta) horas para o Atendimento de Campo e de 1.080 (um mil e oitenta) horas para o Atendimento Regional de qualquer localidade, durante o prazo de vigência do Contrato.

Parágrafo Décimo Quinto

Para execução de serviços extraordinários, o quantitativo da equipe alocada poderá ser redimensionado conforme a demanda estimada, admitindo-se, nestes casos, quantitativo inferior ao mínimo exigido no item 6 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, desde que sejam observados os níveis de serviço acordados para a prestação do serviço.

CLÁUSULA QUARTA – NÍVEIS DE SERVIÇO

Os serviços contratados deverão ser executados de acordo com os padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pelo **BNDES**, observados os níveis de serviço descritos no item 7 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Primeiro

O descumprimento dos níveis de serviço acarretará a aplicação dos índices de redução do preço previstos no item 12 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Contrato, quando cabíveis.

Parágrafo Segundo

O **CONTRATADO** deverá apresentar, mensalmente, os níveis de serviço alcançados, por meio de Relatórios Mensais de Atividades, nos termos dos subitens 7.2.3 e 7.2.4 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, responsabilizando-se pela exatidão das informações, sem prejuízo da fiscalização realizada pelo **BNDES**.

Parágrafo Terceiro

O **CONTRATADO** deverá facultar ao **BNDES** acesso aos meios de apuração dos níveis de serviço alcançados, inclusive aos sistemas eletrônicos que os registrem, nos termos do subitem 7.2.2 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Quarto

Os 90 (noventa) primeiros dias corridos de Contrato serão considerados como período de adaptação do **CONTRATADO**, quando deverão ser apurados os níveis de serviço sem que seja aplicado o índice de redução de preço respectivo, no caso de descumprimento, sem prejuízo, contudo, da aplicação de penalidade quando cabível.

CLÁUSULA QUINTA – RECEBIMENTO DO OBJETO

O **BNDES** efetuará o recebimento do objeto, através da Comissão de Recebimento, nos termos da Cláusula Décima Segunda deste Contrato, observadas as condições e os procedimentos a seguir.

**Parágrafo Primeiro**

Os serviços referentes ao primeiro mês serão recebidos provisoriamente quando da apresentação dos profissionais a serem alocados no serviço, entrega do Plano de Implantação e disponibilização da amostra do microcomputador a ser utilizado pelo Atendimento Nível 1, mediante Termo de Recebimento Provisório emitido pela Comissão de Recebimento do BNDES para posterior conferência da adequação aos requisitos descritos no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Segundo

Após a emissão do Termo de Recebimento Provisório, o **BNDES** terá 15 (quinze) dias corridos para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, caso as entregas citadas no parágrafo primeiro estejam em conformidade com os subitens 9.10.2, 9.10.3 e 10.4.2 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Terceiro

Caso as entregas citadas no parágrafo primeiro não estejam em conformidade com as especificações técnicas descritas no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, o **CONTRATADO** disporá de 2 (dois) dias úteis para efetuar os ajustes necessários.

Parágrafo Quarto

Os serviços referentes ao segundo mês serão recebidos provisoriamente quando da implantação completa da infraestrutura necessária à prestação dos serviços e o início da operação assistida, mediante Termo de Recebimento Provisório emitido pela Comissão de Recebimento do **BNDES** para posterior conferência da adequação aos requisitos descritos no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Quinto

Após a emissão do Termo de Recebimento Provisório, o **BNDES** terá 5 (cinco) dias úteis para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, caso a implantação e o início da operação assistida estejam em conformidade com os subitens 9.10.2 e 9.10.4 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Sexto

Caso a implantação e o início da operação assistida citados no parágrafo quarto não estejam em conformidade com os subitens 9.10.2 e 9.10.4 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, o **CONTRATADO** disporá de 2 (dois) dias úteis para efetuar os ajustes necessários.

Parágrafo Sétimo

Os serviços referentes ao terceiro mês serão recebidos provisoriamente quando iniciada a operação plena dos serviços mediante Termo de Recebimento Provisório emitido pela Comissão de Recebimento do **BNDES** para posterior conferência da adequação aos requisitos descritos no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Oitavo

Após a emissão do Termo de Recebimento Provisório, o **BNDES** terá 5 (cinco) dias úteis para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, caso o início da operação plena esteja em conformidade com o subitem 9.10.5 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Nono

Caso o início da operação plena citada no parágrafo sétimo não esteja em conformidade, o **CONTRATADO** disporá de 2 (dois) dias úteis para efetuar os ajustes necessários.

Parágrafo Décimo

No que se refere aos meses subsequentes ao terceiro mês, os serviços serão recebidos mensalmente pelo Gestor do Contrato, indicado na Cláusula Décima Segunda deste Contrato, quando da respectiva execução, mediante sua assinatura no Relatório Mensal de Atividades, após verificação de sua conformidade com as especificações, condições e obrigações previstas neste Contrato e em seus Anexos.

CLÁUSULA SEXTA – PREÇO

O **BNDES** pagará ao **CONTRATADO**, pela execução do objeto contratado, o valor de até R\$ 31.109.962,00 (trinta e um milhões, cento e nove mil, novecentos e sessenta e dois reais), conforme Proposta apresentada (Anexo II deste Contrato), observado o disposto na Cláusula Sétima deste Instrumento, e a seguinte composição:

- I. até R\$ 112.464,11 (cento e doze mil, quatrocentos e sessenta e quatro reais e onze centavos) mensais por 4.000 (quatro mil) usuários para o Serviço de Atendimento Nível 1, ao custo unitário mensal de R\$ 28,12 (vinte e oito reais e doze centavos);
- II. até R\$ 55.105,70 (cinquenta e cinco mil, cento e cinco reais e setenta centavos) mensais por 4.000 (quatro mil) usuários para o Serviço de Atendimento Nível 2, ao custo unitário mensal de R\$ 13,78 (treze reais e setenta e oito centavos);
- III. até R\$ 103.244,63 (cento e três mil, duzentos e quarenta e quatro reais e sessenta e três centavos) mensais por 3.860 (três mil, oitocentos e sessenta) usuários para o Serviço de Atendimento de Campo, ao custo unitário mensal de R\$ 26,75 (vinte e seis reais e setenta e cinco centavos);
- IV. até R\$ 22.554,32 (vinte e dois mil, quinhentos e cinquenta e quatro reais e trinta e dois centavos) mensais por 140 (cento e quarenta) usuários para o Serviço de Atendimento Regional, ao custo unitário mensal de R\$ 161,10 (cento e sessenta e um reais e dez centavos);
- V. até R\$ 61.579,30 (sessenta e um mil, quinhentos e setenta e nove reais e trinta centavos) mensais por 4.000 (quatro mil) usuários para o Serviço de Gestão da

VI. até R\$ 10.682,98 (dez mil, seiscentos e oitenta e dois reais e noventa e oito centavos) mensais por 4.000 (quatro mil) usuários para a Gerência do *Service Desk*, ao custo unitário mensal de R\$ 2,67 (dois reais e sessenta e sete centavos);

VII. até R\$ 6.589,51 (seis mil, quinhentos e oitenta e nove reais e cinquenta e um centavos) mensais por 4.000 (quatro mil) usuários para a Infraestrutura de TIC, ao custo unitário mensal de R\$ 1,65 (um real e sessenta e cinco centavos);

VIII. até R\$ 408.960,40 (quatrocentos e oito mil, novecentos e sessenta reais e quarenta centavos) para 480 (quatrocentas e oitenta) horas pelos Serviços Extraordinários do Atendimento Nível 1, ao custo unitário de R\$ 852,00 (oitocentos e cinquenta e dois reais);

IX. até R\$ 834.934,91 (oitocentos e trinta e quatro mil, novecentos e trinta e quatro reais e noventa e um centavos) para 2.000 (duas mil) horas pelos Serviços Extraordinários do Atendimento Nível 2, ao custo unitário de R\$ 417,47 (quatrocentos e dezessete reais e quarenta e sete centavos);

X. até R\$ 1.126.305,05 (um milhão, cento e vinte e seis mil, trezentos e cinco reais e cinco centavos) para 1.440 (um mil, quatrocentos e quarenta) horas pelos Serviços Extraordinários do Atendimento de Campo, ao custo unitário de R\$ 782,16 (setecentos e oitenta e dois reais e dezesseis centavos);

XI. até R\$ 184.535,34 (cento e oitenta e quatro mil, quinhentos e trinta e cinco reais e trinta e quatro centavos) para 1.080 (um mil e oitenta) horas pelos Serviços Extraordinários do Atendimento Regional, ao custo unitário de R\$ 170,87 (cento e setenta reais e oitenta e sete centavos);

XII. até R\$ 24.887.969,60 (vinte e quatro milhões, oitocentos e oitenta e sete mil, novecentos e sessenta e nove reais e sessenta centavos) por 60 (sessenta) meses relativos aos Serviços ordinários, considerando o cenário atual de usuários do **BNDES** (incisos I a VII) e a totalidade dos Serviços Extraordinários (incisos VIII a XI); e

XIII. até R\$ 31.109.962,00 (trinta e um milhões, cento e nove mil, novecentos e sessenta e dois reais) por 60 (sessenta) meses relativos aos Serviços ordinários (incisos I a VII) e a totalidade dos Serviços Extraordinários (incisos VIII a XI), considerando 5.000 (cinco mil) usuários do **BNDES**.

Parágrafo Primeiro

No valor ajustado no *caput* desta Cláusula estão incluídos todos os insumos, encargos trabalhistas e tributos, inclusive contribuições fiscais e parafiscais, bem como quaisquer outras despesas necessárias à execução deste Contrato.

Parágrafo Segundo

Na hipótese de o objeto ser parcialmente executado e recebido, os valores previstos nesta Cláusula serão proporcionalmente reduzidos, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

Parágrafo Terceiro

Caso o **BNDES** não demande o total de serviços previstos nos incisos do *caput* desta Cláusula, não será devida indenização ao **CONTRATADO**, observadas as prescrições da Lei nº 8.666/1993. No entanto, o **BNDES** garantirá ao **CONTRATADO** a remuneração mínima equivalente a 3.500 (três mil e quinhentos) usuários, caso esse número venha a ser inferior.

Parágrafo Quarto

O **CONTRATADO** deverá arcar com os ônus decorrentes de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua Proposta, devendo, conforme o caso:

- I. complementá-los, caso os quantitativos previstos inicialmente em sua Proposta não sejam satisfatórios para o atendimento deste Contrato; e
- II. reverter o excedente como lucro, sendo facultada ao **BNDES** a promoção de negociação a qualquer momento.

Parágrafo Quinto

O **BNDES** não se compromete à utilização do total estimado de horas extraordinárias, sendo pagas somente as que efetivamente forem realizadas, que serão aferidas através de planilhas a serem apresentadas, mensalmente pelo **CONTRATADO**.

CLÁUSULA SÉTIMA – PAGAMENTO

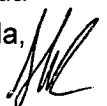
O **BNDES** efetuará o pagamento referente ao objeto deste Contrato, mensalmente, por meio de crédito em conta bancária, em até 10 (dez) dias úteis a contar da data de apresentação do documento fiscal (Nota Fiscal, Fatura ou documento equivalente), desde que tenha sido efetuado ateste pelo Gestor do Contrato das obrigações contratuais assumidas pelo **CONTRATADO**.

Parágrafo Primeiro

O pagamento referente ao primeiro mês de prestação dos serviços será condicionado à emissão do Termo de Recebimento Definitivo relativo à apresentação dos profissionais a serem alocados no serviço, à entrega do Plano de Implantação e à disponibilização da amostra do microcomputador a ser utilizado pelo Atendimento Nível 1, observado o disposto no subitem 12.2 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Segundo

O pagamento referente ao segundo mês de prestação dos serviços será condicionado à emissão do Termo de Recebimento Definitivo relativo à implantação completa da infraestrutura necessária à prestação dos serviços e o início da operação assistida,



observado o disposto no subitem 12.3 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Terceiro

O pagamento referente ao terceiro mês de prestação dos serviços será condicionado à emissão do Termo de Recebimento Definitivo relativo ao início da operação plena dos serviços, observado o disposto no subitem 12.4 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Quarto

Durante a execução da operação plena ao longo da vigência contratual, os serviços prestados deverão ser validados pelo Gestor do Contrato do **BNDES**, com a assinatura do Relatório Mensal de Atividade. Para os serviços de Atendimento Regional, deverão ser emitidas Notas Fiscais segregadas por localidade onde o serviço foi efetivamente prestado, conforme a legislação fiscal pertinente.

Parágrafo Quinto

Para toda efetivação de pagamento, o **CONTRATADO** deverá apresentar, no mínimo, 2 (duas) vias do documento fiscal, quando emitido em papel, ao Protocolo do Edifício de Serviços do **BNDES** no Rio de Janeiro - EDSERJ, localizado na Avenida República do Chile nº 100, Térreo, Centro, Rio de Janeiro, CEP nº 20.031-917, no período compreendido entre 10h e 18h, ou encaminhar o documento fiscal, quando emitido eletronicamente, à caixa de e-mail nfe@bndes.gov.br, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, contados da data de seu vencimento.

Parágrafo Sexto

O documento fiscal deverá conter, minimamente, as seguintes informações:

- I. número da Ordem de Compra/Serviço – OCS e o número do Contrato SRM;
- II. descrição detalhada do objeto executado e dos respectivos valores;
- III. período de referência da execução do objeto;
- IV. nome e número do CNPJ do **CONTRATADO**, cuja regularidade fiscal foi avaliada na fase de habilitação, bem como o número de inscrição na Fazenda Municipal e/ou Estadual, conforme o caso;
- V. nome, telefone e e-mail do responsável pelo documento fiscal;
- VI. nome e número do banco e da agência, bem como o número da conta corrente do **CONTRATADO**, vinculada ao CNPJ constante do documento fiscal, com respectivos dígitos verificadores;
- VII. tomadores dos serviços: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – **BNDES** – Rio de Janeiro, Brasília, São Paulo e Recife;



VIII. CNPJs dos tomadores dos serviços: 33.657.248/0001-89, 33.657.248/0004-21, 33.657.248/0003-40 e 33.657.248/0006-93, respectivamente;

IX. local de execução do objeto, emitindo-se um documento fiscal para cada Município em que o serviço seja prestado, se for o caso; e

X. código dos serviços, nos termos da lista anexa à Lei Complementar nº 116/2003.

Parágrafo Sétimo

Ao documento fiscal deverão ser anexados:

I. certidões de regularidade fiscal e trabalhista exigidas na fase de habilitação;

II. comprovante de que o **CONTRATADO** é optante do Simples Nacional, se for o caso;

III. em caso de isenção/imunidade tributária, documentos comprobatórios com a indicação do dispositivo legal que ampara a isenção/imunidade; e

IV. demais documentos solicitados pelo Gestor do Contrato, necessários ao pagamento do objeto contratado.

Parágrafo Oitavo

Caso sejam verificadas divergências, o **BNDES** devolverá o documento fiscal ao **CONTRATADO**, ou solicitará a emissão de carta de correção, quando cabível, interrompendo-se o prazo de pagamento até que este providencie as medidas saneadoras ou comprove a correção dos dados contestados pelo **BNDES**.

Parágrafo Nono

No caso de faturas que cheguem ao **BNDES** vencidas ou com prazo de pagamento inferior a 10 (dez) dias úteis, ou ainda, nos casos de serem contestadas pelo **BNDES**, a fim de que seja comprovada a correção dos valores, será facultado ao **CONTRATADO** emitir novo documento de cobrança com nova data para pagamento, respeitando o prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis entre a data do recebimento pelo **BNDES** e a nova data de pagamento ou, alternativamente, emitir documento que prorrogue a data de pagamento da fatura enviada.

Parágrafo Décimo

Os pagamentos a serem efetuados em favor do **CONTRATADO** estarão sujeitos, no que couber, às retenções de tributos, nos termos da legislação tributária e com base nas informações prestadas pelo **CONTRATADO**.

Parágrafo Décimo Primeiro

Além de outras hipóteses previstas em lei ou no Contrato, o **BNDES** poderá descontar, do montante expresso no documento fiscal, os valores referentes a multas, indenizações apuradas em processo administrativo, bem como qualquer obrigação que decorra do descumprimento da legislação pelo **CONTRATADO**.

Parágrafo Décimo Segundo

Caso o **BNDES** não efetue o pagamento na forma prevista nesta Cláusula, em decorrência de fato não atribuível ao **CONTRATADO**, aos valores devidos serão acrescidos juros de mora de 0,5% (meio por cento) ao mês, *pro rata tempore*, calculados desde o dia do vencimento até a data da efetiva liquidação.

CLÁUSULA OITAVA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

O **BNDES** e o **CONTRATADO** têm direito ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, em consonância com o inciso XXI, do artigo 37, da Constituição Federal, a ser realizado mediante reajuste ou revisão de preços.

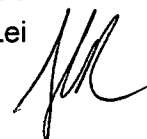
Parágrafo Primeiro

O reajuste de preços, na forma prevista na legislação, poderá ser requerido pelo **CONTRATADO** a cada período de 12 (doze) meses, sendo o primeiro contado do dia 07/01/2015, data limite para apresentação da Proposta (Anexo II deste Contrato), e os seguintes, do fato gerador anterior, adotando-se para tanto a aplicação do Índice de Preços ao Consumidor – IPCA, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro índice que vier a substituí-lo, acumulado no respectivo período, sobre o preço referido na Cláusula Sexta deste Instrumento.

Parágrafo Segundo

A revisão de preços, observadas as prescrições da Lei nº 8.666/1993, poderá ser realizada por iniciativa do **BNDES** ou mediante solicitação do **CONTRATADO**, desde que ocorra fato imprevisível ou previsível de consequências incalculáveis que onere ou desonere as obrigações pactuadas no presente Instrumento, sendo que:

- I. o **CONTRATADO** deverá formular ao **BNDES** requerimento para a revisão do Contrato, comprovando a ocorrência do fato gerador;
- II. a comprovação será realizada por meio de documentos, tais como, atos normativos que criem ou alterem tributos, lista de preço de fabricantes, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias, alusivas à época da elaboração da Proposta ou do último reajuste e do momento do pedido de revisão;
- III. com o requerimento, o **CONTRATADO** deverá apresentar planilhas de custos unitários, comparativas entre a data da formulação da Proposta ou do último reajuste e o momento do pedido de revisão, contemplando os custos unitários envolvidos e evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercuta no valor pactuado; e
- IV. o **BNDES** examinará o requerimento e informará ao **CONTRATADO** quanto ao atendimento ou não do mesmo, de acordo com os parâmetros estabelecidos pela Lei nº 8.666/1993.

**Parágrafo Terceiro**

Independentemente de solicitação, o **BNDES** poderá convocar o **CONTRATADO** para negociar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto contratado, na quantidade e nas especificações indicadas na Proposta, em virtude da redução dos preços de mercado, ou de itens que compõem o custo, cabendo ao **CONTRATADO** apresentar as informações solicitadas pelo **BNDES**.

Parágrafo Quarto

O **CONTRATADO** deverá solicitar o reajuste e/ou a revisão de preços até o encerramento do Contrato, hipótese em que os efeitos financeiros serão concedidos de modo retroativo a partir do fato gerador, observando-se ainda que:

I. caso o fato gerador do reajuste e/ou da revisão de preços ocorra com antecedência inferior a 60 (sessenta) dias do encerramento do Contrato, o **CONTRATADO** terá o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do fato gerador, para solicitar o reajuste e/ou a revisão de preços;

II. caso a divulgação do índice de reajuste ocorra após o encerramento do Contrato, o **CONTRATADO** terá o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do fato gerador ou da data de divulgação do índice, para solicitar o reajuste de preços;

III. o **BNDES** deverá analisar o pedido de reajuste e/ou revisão de preços em até 60 (sessenta) dias, contados da solicitação e da entrega, pelo **CONTRATADO**, dos comprovantes de variação dos custos, ficando este prazo suspenso a critério do **BNDES**, enquanto o **CONTRATADO** não apresentar a documentação solicitada para a comprovação da variação de custos; e

IV. caso o **CONTRATADO** não solicite o reajuste e/ou a revisão de preços nos prazos fixados acima, não fará jus ao reequilíbrio, operando-se a renúncia ao direito, sendo o único e exclusivo responsável pelos prejuízos decorrentes de sua inércia.

Parágrafo Quinto

O reajuste de preços será formalizado por meio de apostilamento ao Contrato, ressalvada a hipótese em que tal evento coincidir com a alteração contratual, quando será objeto de aditamento, ressaltando-se que, no caso de apostilamento, o resultado da análise do pedido de reajuste de preços será informado ao **CONTRATADO** por meio de carta.

A garantia somente será liberada após a verificação do cumprimento fiel, correto e integral dos termos contratuais.

CLÁUSULA NONA – GARANTIA CONTRATUAL

O **CONTRATADO**, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do Contrato, prestará garantia de execução contratual, no valor de 3% (três por cento) do valor global da contratação, na modalidade que vier a optar, dentre as adiante relacionadas:

I. Caução em dinheiro: deverá ser depositada em favor do **BNDES**, de acordo com as orientações que serão previamente fornecidas pelo **BNDES**;

II. Caução em títulos da dívida pública: os títulos deverão ser emitidos sob forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil - BACEN, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

III. Seguro Garantia: a Apólice de Seguro deverá ser emitida por Instituição autorizada pela SUSEP a operar no mercado securitário, que não se encontre sob regime de Direção Fiscal, Intervenção, Liquidação Extrajudicial ou Fiscalização Especial, e que não esteja cumprindo penalidade de suspensão imposta pela SUSEP.

a) O Instrumento de Apólice de Seguro deve prever expressamente:

a.1) responsabilidade da seguradora por todas e quaisquer multas de caráter sancionatório aplicadas ao Contratado;

a.2) vigência pelo prazo contratual;

a.3) prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento do Contratado - ocorrido durante a vigência contratual -, e para a comunicação da expectativa de sinistro ou do efetivo aviso de sinistro, observados os prazos prescricionais pertinentes;

a.4) cobertura dos riscos de inadimplemento, pelo Contratado, de dívidas de natureza trabalhista e previdenciária.

IV. Fiança Bancária: a Carta de Fiança deverá ser emitida por Instituição Financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil - BACEN para funcionar no Brasil e que não se encontre em processo de liquidação extrajudicial ou de intervenção do BACEN.

a) O Instrumento de Fiança deve prever expressamente:

a.1) renúncia expressa, pelo fiador, ao benefício de ordem disposto no artigo 827 do Código Civil;

a.2) vigência pelo prazo contratual;

a.3) prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento do Contratado - ocorrido durante a vigência contratual -, e para a comunicação do inadimplemento à Instituição Financeira, observados os prazos prescricionais pertinentes;

Parágrafo Primeiro

A garantia somente será liberada após a verificação do cumprimento fiel, correto e integral dos termos contratuais.

Parágrafo Segundo

Em caso de aumento do valor contratual, utilização total ou parcial da garantia pelo **BNDES**, ou demais situações que impliquem em perda ou insuficiência da garantia, o **CONTRATADO** deverá providenciar a complementação ou substituição da garantia prestada no prazo determinado pelo **BNDES** ou pactuado em aditivo ou em apostilamento, observadas as condições originais para aceitação da garantia estipuladas nesta Cláusula.

Parágrafo Terceiro

O prazo previsto para a apresentação da garantia poderá ser prorrogado, por igual período, quando solicitado pelo **CONTRATADO** durante o respectivo transcurso, e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo **BNDES**.

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

Além de outras obrigações estabelecidas neste Instrumento, em seus Anexos ou nas leis vigentes, particularmente na Lei nº 8.666/1993, ou que entrem em vigor, constituem obrigações do **CONTRATADO**:

I. manter durante a vigência deste Contrato todas as condições de habilitação exigidas quando da contratação, comprovando-as sempre que solicitado pelo **BNDES**;

II. comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com o **BNDES**, bem como a eventual perda dos pressupostos para a licitação;

III. reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução;

IV. reparar todos os danos e prejuízos causados ao **BNDES**, decorrentes de sua culpa ou dolo, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do Gestor do Contrato;

V. pagar todos os encargos e tributos, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto deste Contrato, podendo o **BNDES**, a qualquer momento, exigir do **CONTRATADO** a comprovação de sua regularidade;

VI. providenciar, perante a Receita Federal do Brasil - RFB, comprovando ao **BNDES**, sua exclusão obrigatória do SIMPLES, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006, se o **CONTRATADO**, quando optante do SIMPLES:

a) extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência deste Contrato; ou

b) enquadrar-se em alguma das situações previstas no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006;

- VII. permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto pelo Gestor do Contrato;
- VIII. obedecer às instruções e aos procedimentos, estabelecidos pelo **BNDES**, para a adequada execução do Contrato;
- IX. designar 1 (um) preposto como responsável pelo Contrato firmado com o **BNDES**, para participar de eventuais reuniões e ser o interlocutor do **CONTRATADO**, zelando pelo fiel cumprimento das obrigações previstas neste Instrumento;
- X. impedir a participação, direta ou indireta, de empregado ou dirigente do Sistema **BNDES** (**BNDES** e suas subsidiárias) na execução do objeto do presente Contrato;
- XI. providenciar para que não sejam alocados na execução dos serviços familiares de dirigente ou empregado do Sistema **BNDES** ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203/2010, considerando-se familiar, nos termos do inciso III, do artigo 2º, do referido Decreto, o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau;
- XII. observar o Código de Ética do Sistema **BNDES** vigente ao tempo da contratação, o qual deverá ser consultado por intermédio do sítio eletrônico www.bndes.gov.br ou requisitado ao Gestor do Contrato, assegurando-se de que seus representantes legais e que todos os profissionais envolvidos na execução do objeto pautem seu comportamento e sua atuação pelos princípios nele constantes;
- XIII. responsabilizar-se pelo cumprimento das normas de segurança das dependências do **BNDES** por parte dos profissionais alocados na execução dos serviços, quanto ao porte de identificação e à utilização dos acessos indicados pelo **BNDES**;
- XIV. adotar, na execução dos serviços, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição;
- XV. atender às solicitações do **BNDES** relativas à transição contratual entre o **CONTRATADO** e o seu sucessor na execução dos serviços, prestando todo o suporte, a fim de que o objeto contratado não seja interrompido;
- XVI. devolver, ao final do Contrato, os crachás de identificação fornecidos pelo **BNDES**;
- XVII. orientar os profissionais alocados na execução dos serviços para que se comportem de forma cordial, e que estejam sempre dentro dos padrões de apresentação e higiene compatíveis com os serviços;
- XVIII. controlar a frequência, a assiduidade e a pontualidade dos empregados alocados na execução dos serviços, descontando do preço as faltas e os atrasos com base em relatório mensal de frequência;
- XIX. fornecer uniformes a cada um dos empregados alocados na prestação dos serviços, sem quaisquer ônus para eles, observadas as especificações previstas no Anexo I (Termo de Referência) deste Instrumento;

XX. zelar pela segurança dos profissionais alocados na execução dos serviços, responsabilizando-se por quaisquer acidentes, em serviço, de que venham a ser vítimas;

XXI. impedir que os profissionais alocados na execução dos serviços realizem horas extraordinárias, exceto com relação aos serviços de Atendimento Nível 1, Atendimento Nível 2, Atendimento de Campo e Atendimento Regional, quando devidamente solicitado pelo **BNDES**, observando-se os limites impostos nos subitens 5.2.15, 5.3.8, 5.4.11 e 5.5.10 do Anexo I (Termo de Referência) deste Instrumento;

XXII. pagar os salários e os insumos dos profissionais alocados na execução dos serviços, de acordo com os valores indicados na planilha de custos e formação de preços. Tais valores poderão ser reduzidos, desde que garantida a qualidade da prestação dos serviços e desde que a redução seja comunicada ao **BNDES** para que este possa promover o reequilíbrio dos preços, sendo-lhe facultada a análise de exequibilidade dos novos valores;

XXIII. fornecer, sempre que solicitado pelo **BNDES**, comprovação das informações apresentadas na planilha de custos e formação de preços, efetuando os ajustes necessários.

XXIV. manter os profissionais alocados na execução dos serviços devidamente uniformizados e identificados durante toda a execução contratual;

XXV. assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa em relação ao objeto contratado, não podendo, em qualquer hipótese, transferir a terceiros a responsabilidade por problemas ocorridos na execução do serviço;

XXVI. prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo **BNDES**;

XXVII. aceitar, em todos os aspectos, a fiscalização, por parte do **BNDES**, dos serviços executados;

XXVIII. adotar medidas de segurança adequadas, no âmbito das atividades sob seu controle, para a manutenção do sigilo, nos termos do disposto no Termo de Referência (Anexo I deste Contrato) e na Cláusula Décima Terceira deste Contrato;

XXIX. responder pelos danos comprovadamente causados ao **BNDES** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto contratado. A fiscalização ou o acompanhamento do **BNDES** não excluirá ou reduzirá essa responsabilidade do **CONTRATADO**; e

XXX. apresentar ao Gestor do Contrato a garantia de execução contratual, observado o prazo, e as condições previstas na Cláusula Nona deste Instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIAS DO CONTRATADO



O **CONTRATADO** deverá cumprir todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos profissionais designados para a prestação de serviço, observando, especialmente, as seguintes obrigações:

- I. pagar os salários e demais verbas passadas diretamente ao trabalhador, por depósito na conta bancária do empregado aberta pelo **CONTRATADO** para esse fim, em estabelecimento de crédito próximo ao local de trabalho, no prazo estabelecido pelo Gestor do Contrato;
- II. observar as obrigações previstas na convenção, acordo coletivo, acórdão normativo ou na legislação incidente aplicável à categoria profissional do empregado, inclusive no que diz respeito a pisos salariais;
- III. cumprir as obrigações trabalhistas de acordo com os valores e especificações indicados na planilha de custos e formação de preços contida na Proposta (Anexo II deste Contrato), sempre respeitados os mínimos previstos na norma coletiva aplicável e no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato;
- IV. atender a legislação relativa à segurança e à medicina do trabalho, e em particular as Normas Regulamentadoras (NR) expedidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego; e
- V. pagar antecipadamente, em parcela única mensal, os insumos referentes a vale-transporte e auxílio-alimentação.

Parágrafo Primeiro

Devem ser mantidos e atualizados pelo **CONTRATADO**, bem como exibidos por meio de cópias, sempre que solicitadas pelo **BNDES**, os registros, anotações e documentos que comprovem o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, tais como:

- I. o contrato de trabalho, o regulamento interno da empresa, se houver, o acordo ou a convenção coletiva de trabalho, ou ainda, o acórdão normativo, se for o caso, relativos à categoria profissional do empregado;
- II. o registro do empregado e Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- III. o Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização das avaliações médicas (admissional, periódica, demissional e, se for o caso, de retorno ao trabalho e de mudança de função) e exames complementares determinados pelo médico do trabalho;
- IV. documento comprobatório do cadastramento do trabalhador no regime do PIS/PASEP;
- V. documento comprobatório do pagamento das contribuições previdenciárias dos empregados e do empregador;
- VI. cartão, ficha ou livro de ponto assinado pelo empregado, ou documento comprobatório do registro eletrônico de ponto, nos quais constem as horas

trabalhadas normais e extraordinárias, se for o caso;

VII. recibo de concessão de aviso de férias, a ser dado 30 (trinta) dias antes do respectivo gozo;

VIII. documento comprobatório de depósito bancário na conta do trabalhador referente ao pagamento dos salários mensais e adicionais aplicáveis, férias acrescidas do terço constitucional e décimo terceiro salário (primeira e segunda parcelas);

IX. documento comprobatório de pagamento do salário-família, caso devido, por depósito bancário na conta do trabalhador, aberta nos termos do Inciso I do *caput* desta Cláusula;

X. documento comprobatório de opção e fornecimento de vale-transporte, quando for o caso;

XI. documento comprobatório de fornecimento de auxílio-alimentação;

XII. documento comprobatório de recolhimento das contribuições devidas aos sindicatos;

XIII. documento comprobatório de entrega e do conteúdo da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS);

XIV. documento que ateste o recebimento de equipamentos de proteção individual ou coletiva, se o serviço assim o exigir;

XV. documento comprobatório do recolhimento dos valores devidos ao FGTS nas respectivas contas vinculadas do empregado;

XVI. documento comprobatório da entrega e do conteúdo do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED); e

XVII. em caso de demissão ou rescisão de contrato de trabalho, os seguintes documentos:

- a) termos que cuidem da demissão ou rescisão do contrato, sua respectiva homologação e quitação de verbas rescisórias, na forma da legislação;
- b) documento comprobatório da concessão de aviso prévio pelo empregador ou pelo empregado;
- c) documento comprobatório da entrega dos documentos necessários à obtenção de seguro-desemprego pelo empregado, nas hipóteses em que o mesmo faça jus ao benefício;
- d) guia de recolhimento do FGTS e das contribuições sociais devidas; e
- e) Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização do exame médico demissional.

Parágrafo Segundo

Fica estabelecido que o **CONTRATADO** é considerado, para todos os fins e efeitos jurídicos, como único e exclusivo empregador dos profissionais alocados na prestação de serviço, sendo o responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, cabendo-lhe reembolsar o **BNDES** ou suas subsidiárias de todas as despesas que estes tiverem, inclusive custas, emolumentos e honorários advocatícios, resultantes de sua condenação judicial a honrar obrigações trabalhistas ou previdenciárias, ou ainda a pagar indenizações decorrentes das relações de trabalho.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – OBRIGAÇÕES DO BNDES

Além de outras obrigações estipuladas neste Instrumento, em seus Anexos ou em lei, particularmente na Lei nº 8.666/1993, constituem obrigações do **BNDES**:

- I. realizar os pagamentos devidos ao **CONTRATADO**, nas condições estabelecidas neste Contrato;
- II. designar, como Gestora do Contrato, Flávia Tacques do Rego Monteiro, atualmente Analista de Sistemas da ATI/DESET/GEAT, a quem caberá, consoante as disposições do artigo 67 da Lei nº 8.666/1993, o acompanhamento, a fiscalização e a avaliação da execução dos serviços, bem como a liquidação da despesa e o atestado de cumprimento das obrigações assumidas;
- III. designar, como substituto do Gestor do Contrato, para atuar em sua eventual ausência, Diogo Santos Cardoso da Silva, que atualmente exerce a função de titular da Coordenação de Serviços da ATI/DESET/GEAT;
- IV. designar os profissionais Diogo Santos Cardoso da Silva, Flavia Tacques do Rego Monteiro e Julio Cesar da Costa para integrarem a Comissão de Recebimento, responsável pelo recebimento do objeto nos termos do disposto na Cláusula Quinta deste Contrato;
- V. alterar, quando conveniente, o Gestor do Contrato e/ou o seu substituto, por outro profissional, mediante comunicação escrita ao **CONTRATADO**;
- VI. fornecer ao **CONTRATADO**, quando solicitado ao Gestor do Contrato, cópia do Código de Ética do Sistema **BNDES** e da Política Corporativa de Segurança da Informação do **BNDES**;
- VII. colocar à disposição do **CONTRATADO** todas as informações necessárias à perfeita execução dos serviços objeto deste Contrato; e
- VIII. comunicar ao **CONTRATADO**, por escrito:
 - a) quaisquer instruções ou procedimentos sobre assuntos relacionados ao Contrato;
 - b) a abertura de procedimento administrativo para a apuração de condutas irregulares do **CONTRATADO**, concedendo-lhe prazo para defesa; e
 - c) a aplicação de eventual penalidade, nos termos deste Contrato.



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SIGILO DAS INFORMAÇÕES

Cabe ao **CONTRATADO** cumprir as seguintes regras de sigilo e assegurar a aceitação e adesão às mesmas por profissionais que integrem ou venham a integrar a sua equipe na prestação do objeto deste Contrato, as quais perdurarão, inclusive, após a cessação do vínculo contratual e da prestação dos serviços:

I. cumprir as diretrizes e normas da Política Corporativa de Segurança da Informação do **BNDES**, necessárias para assegurar a integridade e o sigilo das informações;

II. não acessar informações sigilosas do **BNDES**, salvo quando previamente autorizado por escrito;

III. sempre que tiver acesso às informações mencionadas no inciso anterior:

a) manter sigilo dessas informações, não podendo copiá-las, reproduzi-las, retê-las ou praticar qualquer outra forma de uso que não seja imprescindível para a adequada prestação do objeto deste Contrato;

b) limitar o acesso às informações aos seus gerentes, diretores e outros profissionais envolvidos na prestação dos serviços objeto deste Contrato, os quais deverão estar cientes da natureza sigilosa das informações e das obrigações e responsabilidades decorrentes do uso dessas informações; e

c) informar imediatamente ao **BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independente da existência de dolo, bem como dos profissionais envolvidos, adotando todas as orientações do **BNDES** para remediar a violação;

IV. entregar ao **BNDES**, ao término da vigência deste Contrato, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa e registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa a que teve acesso no âmbito deste Contrato;

V. observar o Termo de Confidencialidade assinado por seu Representante Legal, conforme minuta A constante do Anexo IV (Minutas de Termo de Confidencialidade) do Edital do certame; e

VI. apresentar, em até 10 (dez) dias úteis a contar da convocação do Gestor do Contrato, Termos de Confidencialidade, conforme modelo constante do Anexo III (Minuta de Termo de Confidencialidade para Profissionais) deste Contrato, assinados pelos profissionais que acessarão informações sigilosas, devendo referida obrigação ser também cumprida por ocasião de substituição desses profissionais.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – CESSÃO DE CRÉDITOS, SUCESSÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a cessão de qualquer crédito decorrente do presente Contrato, bem como a emissão, por parte do **CONTRATADO**, de qualquer título de crédito em razão do mesmo.

Parágrafo Primeiro

É admitida a sucessão contratual nas hipóteses em que o **CONTRATADO** realizar as operações societárias de fusão, cisão ou incorporação, condicionada aos seguintes requisitos:

- I. aquiescência prévia do **BNDES**, que analisará eventuais riscos ou prejuízos decorrentes de tal alteração contratual; e
- II. manutenção de todas as condições contratuais e requisitos de habilitação originais.

Parágrafo Segundo

Caso ocorra a sucessão contratual admitida no Parágrafo anterior, o sucessor assumirá integralmente a posição do sucedido, passando a ser responsável pela execução do presente Contrato, fazendo jus, por conseguinte, ao recebimento dos créditos dele decorrentes.

Parágrafo Terceiro

É vedada a subcontratação para a execução do objeto deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PENALIDADES

Em caso de inexecução total ou parcial do Contrato, inclusive de descumprimento de exigência expressamente formulada pelo **BNDES** ou de inobservância de qualquer obrigação legal, bem como em caso de mora, sem motivo justificado, o **CONTRATADO** ficará sujeito às seguintes penalidades, sem prejuízo das previstas na Lei nº 10.520/2002:

I. advertência;

II. multa:

- a) de até 5% (cinco por cento), por utilização indevida e de forma deliberada do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI ou pela adoção de práticas inadequadas de atendimento telefônico com o objetivo de distorcer a apuração dos indicadores de níveis de serviço, sobre o valor do respectivo serviço na fatura relativa ao mês de ocorrência do evento;
- b) de até 5% (cinco por cento), pela adoção, de forma recorrente, de critérios inadequados de dimensionamento de postos de atendimento, ainda que fora das janelas críticas de atendimento, ocasionando prejuízos ao serviço, sobre o valor do respectivo serviço na fatura relativa ao mês de ocorrência do evento.
- c) de até 10% (dez por cento), por descumprimento de outras obrigações, exigências e/ou prazos estabelecidos no Contrato e/ou em seus Anexos, por



problemas alheios ao BNDES ou julgados injustificáveis por este, sobre o valor do respectivo serviço na fatura relativa ao mês de ocorrência do evento;

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o **BNDES**, por prazo não superior a 2 (dois) anos, apurado de acordo com a gravidade da infração; e

IV. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

Parágrafo Primeiro

As penalidades indicadas nesta Cláusula somente poderão ser aplicadas após procedimento administrativo, e desde que assegurados o contraditório e a ampla defesa, facultada ao **CONTRATADO** a defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Parágrafo Segundo

Contra a decisão de aplicação de penalidade, o **CONTRATADO** poderá interpor o recurso cabível, na forma e no prazo previstos na Lei nº 8.666/1993.

Parágrafo Terceiro

A imposição de penalidade prevista nesta Cláusula não impede a rescisão unilateral do Contrato pelo **BNDES**, nos casos previstos nos incisos I a XII, XVII e XVIII, do artigo 78, da Lei nº 8.666/1993.

Parágrafo Quarto

A multa prevista nesta Cláusula poderá ser aplicada juntamente com as demais penalidades.

Parágrafo Quinto

O total das multas aplicadas ao **CONTRATADO** não poderá exceder a 30% (trinta por cento) do valor global do Contrato.

Parágrafo Sexto

A multa aplicada ao **CONTRATADO** e os prejuízos causados ao **BNDES** serão deduzidos de quaisquer créditos a ele devidos, assim como da garantia prestada, ressalvada a possibilidade de cobrança judicial da diferença eventualmente não coberta pelos mencionados créditos.

Parágrafo Sétimo

No caso de uso indevido de informações sigilosas, observar-se-ão, no que couber, os termos da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 7.724/2012.

Parágrafo Oitavo

No caso de atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, observar-se-ão os termos da Lei nº 12.846/2013.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – RESCISÃO

O presente Contrato poderá ser rescindido:

I. por ato unilateral do **BNDES**, nas hipóteses previstas nos incisos I a XII, XVII e XVIII, do artigo 78 da Lei nº 8.666/1993, mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, reduzida a termo, assegurado o contraditório, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Contrato, quando cabível;

II. por acordo entre as partes, mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, reduzida a termo, e desde que haja conveniência para o **BNDES**; e

III. por via judicial, nos termos da legislação.

Parágrafo Primeiro

Rescindido o Contrato, nos termos dos incisos I ao XI e XVIII do artigo 78 da Lei nº 8.666/1993, o **CONTRATADO** responderá por eventuais perdas e danos e sujeitar-se-á às penalidades decorrentes do Contrato, apuradas em procedimento administrativo, bem como às consequências previstas no artigo 80 da Lei nº 8.666/1993, no que couber.

Parágrafo Segundo

Em caso de rescisão pelos motivos previstos nos incisos XII a XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/1993, sem que haja culpa do **CONTRATADO**, será este ressarcido dos prejuízos que comprovadamente houver sofrido, observando-se, ainda, o disposto no artigo 79, parágrafo segundo, da mesma Lei.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Contrato representa todo o acordo entre as partes com relação ao objeto nele previsto.

Parágrafo Primeiro

Integram o presente Contrato:

Anexo I – Termo de Referência do Pregão Eletrônico AA nº 34/2014 – BNDES

Anexo II – Proposta

Anexo III – Minuta de Termo de Confidencialidade

Parágrafo Segundo

A omissão ou tolerância quanto à exigência do estrito cumprimento das obrigações contratuais ou ao exercício de prerrogativa decorrente deste Contrato não constituirá





renúncia ou novação nem impedirá as partes de exercerem os seus direitos a qualquer tempo.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

É competente o foro da cidade do Rio de Janeiro para solucionar eventuais litígios decorrentes deste Contrato, afastado qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

As folhas deste Contrato são rubricadas por Viviane Chalréo Bicudo de Mello, advogada do **BNDES**, por autorização do representante legal que o assina.

E, por estarem assim justos e contratados, firmam o presente Instrumento, redigido em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, juntamente com as testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 24 de junho de 2015.

Wagner Bittencourt
Mauricio Borges Lemcs
Director

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES

Wagner Bittencourt
Vice-Presidente

15º Tabelião

Antonio Alberto
Representante Legal

TECH MAHINDRA SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA

Testemunhas:

<i>Beatriz Helena F.R.C. Figueiredo</i>	<i>Thiago Ricardo B. Ferreira</i>
Nome/CPF: 141920177 32	Nome/CPF: Thiago Ricardo Buenasperanza Ferreira 342.589.877 -78


 **TABELÃO OLIVEIRA LIMA**
15ª Cartório de Notas
Bel. João Roberto da Oliveira Lima

Av. Dr. Cardoso de Melo, 1855, CEP: 04548-005
Vila Olímpia - Esquina com a Rua Funchal - São Paulo - SP
PABX: (11) 3058-5100 - www.15notas.com.br

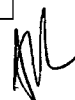
Reconheço por SEMELHANÇA COM VALOR ECONÔMICO a(s) Firma(s) de
ANTÔNIO ALBERTO ROSATI, a qual confere com padrão depositado em
cartório.
São Paulo/SP - 01/07/2015 - 12:27:24

Em Testemunho da verdade. Total R\$ 7,34
ISAÍAS MELO DE LIMA - ESCRIVENTE AUT.
Etiqueta: 673830 Selos: AA 735830

VÁLIDO SOMENTE COM O SELO DE AUTENTICAÇÃO

 15ª Cartório de Notas
Tabela Oliveira Lima
01/07/2015 12:27:24
1059AA735830
Cardoso de Melo, 1855

ANEXO I AO CONTRATO OCS Nº 247/2015



CONTRATO OCS Nº 247/2015 SRM Nº 4400001296
ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1 O presente Pregão Eletrônico visa à contratação de serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento e suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC das Empresas do Sistema **BNDES**, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, configuração e controle de equipamentos, e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários por meio de Central de Serviços (*Service Desk*), pelo período de 60 (sessenta) meses, conforme as especificações adiante descritas.

2 MODELO DE EXECUÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

2.1 Para a execução do Contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o **BNDES** como responsável pela gestão do Contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços fornecidos, e o Contratado como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação dos serviços.

2.2 Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas e quantificadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC do **BNDES**. Por esse motivo, será exigida do Contratado a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

2.3 Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no número de usuários a serem atendidos, considerando a disponibilidade e a qualidade esperada dos serviços, porém os valores efetivamente pagos serão calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

2.4 O dimensionamento do objeto da presente Licitação e da demanda esperada do serviço dar-se-á em função do número total de usuários de soluções de TIC do

BNDES (cujo quantitativo atual encontra-se descrito no subitem 4.2.1 deste Anexo), não se vinculando ao quantitativo de solicitações, chamados, incidentes, requisições, ao número de postos de trabalho, à mera alocação de mão-de-obra ou a qualquer outro parâmetro.

2.5 O total de usuários de TIC do **BNDES** será medido mensalmente pelo quantitativo de usuários cadastrados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, que representa o número de usuários que estarão habilitados a solicitar serviços ao Contratado. A critério do **BNDES**, informações de outros sistemas, como o *Microsoft Active Directory* e o SAP, poderão ser utilizados para validar o número de usuários cadastrados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI.

2.6 Os serviços prestados exclusivamente nos escritórios regionais do **BNDES** (Atendimento Regional, descrito no subitem 5.5 deste Anexo) serão dimensionados com base no quantitativo de usuários de TIC lotados na respectiva localidade e cadastrados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI. O serviço de suporte presencial nas dependências localizadas no Rio de Janeiro (Atendimento de Campo, descrito no subitem 5.4 deste Anexo) será dimensionado com base no quantitativo de usuários de TIC lotados nessa localidade.

2.7 Os custos totais para cada serviço, constantes na Planilha 1 – Planilha de Preços, Anexo II (Modelo de Proposta) do Edital, serão baseados nos custos unitários por usuário e, portanto, sofrerão alteração conforme a flutuação mensal desse quantitativo.

2.8 O quantitativo mínimo de usuários admitido para o Contrato resultante da presente Licitação, fixado com base no número aproximado de empregados do **BNDES** (excluídos terceiros e estagiários), será de 3.500 (três mil e quinhentos) usuários, sendo o quantitativo máximo de 5.000 (cinco mil) usuários.

2.8.1 O **BNDES** garantirá ao Contratado a remuneração mínima equivalente a 3.500 (três mil e quinhentos) usuários caso esse número venha a ser inferior.

2.9 Não há qualquer garantia ou compromisso por parte do **BNDES** no sentido de garantir a execução da totalidade desse valor, uma vez que a alteração na quantidade da demanda não está sob controle do Gestor do Contrato.

2.10 A Planilha 1 – Planilha de Preços, constante do Anexo II (Modelo de Proposta) do Edital, será preenchida para 4.000 (quatro mil) usuários e, sobre o valor total, haverá um acréscimo de 25% para refletir o possível aumento de até 5.000 usuários, o que configurará o valor máximo da contratação.



3 VIGÊNCIA E PLANO DE TRANSIÇÃO

3.1 O Contrato vigorará pelo prazo de 60 (sessenta) meses, contados da data de sua assinatura.

3.2 Durante os 90 (noventa) dias anteriores ao encerramento do Contrato, o Contratado comprometer-se-á a participar do projeto de transição dos serviços contratados em conjunto com a empresa sucessora e o **BNDES**, caso este julgue necessário, disponibilizando todas as informações pertinentes ao serviço solicitadas pela empresa que irá sucedê-la, salvo aquelas que o **BNDES** julgar de propriedade exclusiva do Contratado.

4 CONTEXTUALIZAÇÃO

4.1 Sobre o BNDES

4.1.1 O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (**BNDES**), empresa pública federal, é hoje o principal instrumento de financiamento de longo prazo para a realização de investimentos em todos os segmentos da economia, em uma política que inclui as dimensões social, regional e ambiental.

4.1.2 O principal escritório do **BNDES** é um prédio de 22 (vinte e dois) andares, localizado na Avenida Chile, número 100, Centro, Rio de Janeiro/RJ, doravante denominado EDSERJ.

4.1.3 Recentemente, com a expansão do seu quadro de empregados, o **BNDES** passou a utilizar adicionalmente cerca de 20 (vinte) andares no empreendimento Ventura Corporate Towers, doravante denominado simplesmente VENTURA, localizado na Avenida Chile, número 330, Centro, Rio de Janeiro/RJ. Além destas localidades, o **BNDES** mantém pequenos escritórios regionais nas cidades de Brasília/DF, Recife/PE e São Paulo/SP.

4.1.4 A expansão internacional do **BNDES** conduziu à inauguração de três subsidiárias internacionais: uma em Montevidéu, Uruguai; uma em Londres, Reino Unido e outra em Joanesburgo, África do Sul.

4.1.5 Além disso, o **BNDES** também está planejando a construção de um edifício anexo ao EDSERJ, com aproximadamente 10 andares, onde provavelmente serão instalados o novo Centro de Estudos do **BNDES**, salas de reunião e algumas das unidades funcionais do **BNDES**.



4.2 Usuários de TIC

4.2.1 Atualmente o **BNDES** conta com um total de cerca de 4.000 (quatro mil) usuários de TIC, distribuídos da seguinte forma: cerca de 3.745 (três mil setecentos e quarenta e cinco) no Rio de Janeiro, cerca de 50 (cinquenta) no escritório regional em São Paulo, cerca de 40 (quarenta) no escritório regional em Recife, cerca de 50 (cinquenta) no escritório regional em Brasília, cerca de 5 (cinco) na subsidiária em Montevideu (Uruguai), 5 (cinco) na subsidiária em Londres (Inglaterra) e 5 (cinco) na subsidiária em Johannesburg (África do Sul). Outros cerca de 100 (cem) usuários são do próprio Contratado, que também são considerados para o cálculo de pagamento pelos serviços prestados.

4.2.2 A descrição desses quantitativos é meramente informativa e pode ser alterada a qualquer instante sem a necessidade de divulgação prévia.

4.3 Ambiente Tecnológico do BNDES

4.3.1 A seguir é descrito o ambiente tecnológico do **BNDES**, em termos de *hardware* e *software*, cuja listagem é meramente informativa, não-exaustiva, e sujeita a alterações, inclusões e exclusões a qualquer momento sem necessidade de aviso prévio.

4.4 Hardware

4.4.1 Microcomputadores:

- I. 650 (seiscentos e cinquenta) microcomputadores Positivo Core2 Duo E7500, HD de 500GB, 2GB de memória;
- II. 4074 (quatro mil e setenta e quatro) microcomputadores Positivo i3, HD de 500GB e 8GB de memória;

4.4.2 Notebooks:

- I. 680 (seiscentos e oitenta) notebooks Lenovo T420 i3, HD de 500 GB e 4GB de memória;

4.4.3 Impressoras e Fax:

- I. 215 (duzentos e quinze) impressoras laser OKIDATA C5500N;
- II. 62 (sessenta e duas) impressoras laser OKIDATA C9650;
- III. 104 (cento e quatro) impressoras laser XEROX 4510N;
- IV. 150 (cento e cinquenta) fax Samsung SCX-4216F; e
- V. 60 (sessenta) fax Brother MFC-889DW.



4.4.3.1 Está em andamento o procedimento licitatório para contratação de um serviço de *outsourcing* de impressão, que substituirá os equipamentos listados nos incisos I a V do subitem 4.4.3 acima.

4.4.4 Scanners:

- I. 35 (trinta e cinco) *scanners* de mesa HP N7000;
- II. 160 (cento e sessenta) *scanners* de mesa HP N8420;
- III. 1 (um) *scanners* de mesa KODAK I1420; e
- IV. 3 (três) *scanners* de mesa KODAK I1220.

4.4.5 Telefonia móvel:

- I. 800 (oitocentos) *smartphones* BlackBerry (modelos 9780/9790);
- II. 54 (cinquenta e quatro) telefones celulares (modelos Motorola Defy/Sony Xperia); e
- III. 600 (seiscentos) *modems* 3G.

4.4.5.1 Está em andamento o processo de migração dos *smartphones* BlackBerry descritos na alínea "a" do subitem 4.4.5 para os modelos Q10 e Z10.

4.4.6 Ramais telefônicos:

- I. 4.275 (quatro mil, duzentos e setenta e cinco) telefones digitais Avaya 1140E;
- II. 9 (nove) telefones digitais Avaya 1150.

4.5 Software

4.5.1 Servidores:

- I. Sistema Operacional: Windows 2003, Red Hat Linux e IBM z/OS (*mainframe*);
- II. Correio Eletrônico e Colaboração: Lotus Domino 8.5;
- III. Serviço de Diretório: *Microsoft Active Directory*;
- IV. Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI: *BMC Remedy IT Service Management Suite*.

4.5.2 Estações de trabalho:

- I. Microsoft Windows - versões XP e 7;
- II. Microsoft Internet Explorer - versões 8 e 11;
- III. Microsoft Office - versões XP Professional e 2010 Professional;



- IV. Microsoft Project;
- V. Navegador de Internet Google Chrome;
- VI. Navegador de Internet Mozilla Firefox ;
- VII. Cliente de correio eletrônico IBM Lotus Notes 8.5;
- VIII. Cliente SAP Gui;
- IX. Aplicativos de segurança de estação Symantec Endpoint Protection 11;
- X. Adobe Reader – versão 9;
- XI. Adobe Acrobat – versão 8;
- XII. Corel Draw – versões 12 e X5;
- XIII. Adobe Photoshop – versões CS e CS5;
- XIV. Adobe Pagemaker – versão 7;
- XV. Aplicativo emulador de terminal de *mainframe* Attachmate Extra! Personal Client 6.1;
- XVI. Aplicativo para compactação de arquivos 7-zip; e
- XVII. *Softwares* para elaboração de relatórios analíticos e gerenciais através do acesso a bases de Datawarehouse: SAP Business Objects, SAP WebIntelligence e Business Query For Excel.

4.6 Serviço Atual

4.6.1 A seguir, o serviço atual e sua demanda por parte dos usuários são descritos apenas como referência do estado atual de maturidade do serviço e sua volumetria.

4.6.2 Para atender as solicitações dos usuários de TIC, o **BNDES** conta atualmente com um serviço de *Service Desk* terceirizado, prestado pela empresa CTIS Tecnologia S.A., vencedora do Pregão Eletrônico 03/2011, cujo Contrato possui vigência até 28/01/2015. O atual serviço de *Service Desk* é composto pelas seguintes equipes de atendimento:

I. Nível 1 – central de atendimento cuja equipe está alocada nas dependências do atual Contratado, com infraestrutura própria de TIC, responsável pelo primeiro atendimento telefônico, registro da solicitação, coleta das devidas aprovações para execução de serviços e, caso a solicitação não seja passível de solução neste nível, repasse para as demais equipes do Contratado ou para as equipes do **BNDES**.

II. Nível 2 – equipe alocada nas dependências do **BNDES** (EDSERJ, VENTURA), utilizando a infraestrutura de TIC do Banco, responsável pelo

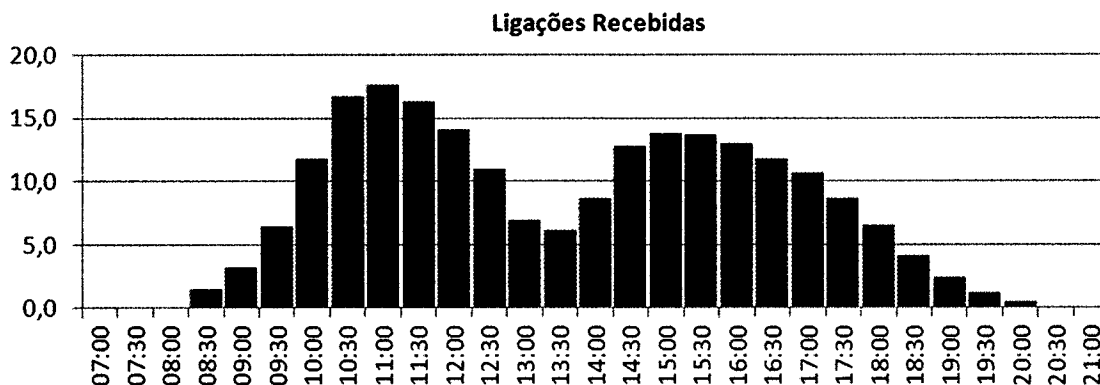
atendimento a solicitações de maior complexidade que não tenham sido resolvidas pelas equipes de Atendimento de Nível 1 nem pela equipe de Atendimento de Campo. Esta equipe também é responsável pelo atendimento presencial aos usuários críticos (VIPs), e pela manutenção da Base de Conhecimento;

III. Campo e Regional – equipes alocadas nas dependências do **BNDES** (Campo – Rio de Janeiro, Regional – escritórios regionais), utilizando a infraestrutura de TIC do Banco, responsáveis pelo atendimento a solicitações não resolvidas pelo Nível 1 (nem repassadas a equipes internas do **BNDES**), em especial aquelas com necessidade de atendimento presencial. Estas equipes também são responsáveis pela gestão dos ativos de TIC, como microcomputadores, *notebooks*, impressoras etc.

IV. Gerente do Service Desk – profissional alocado nas dependências do **BNDES** responsável pela gestão das equipes de atendimento e pela elaboração dos relatórios gerenciais, em especial do relatório de fechamento mensal.

4.6.3 A demanda atual pelo serviço gera mensalmente cerca de 5.000 (cinco mil) ligações para a central de atendimento, das quais cerca de 3.800 (três mil e oitocentas) geram novos registros de solicitações. Dentre as cerca de 1.200 (mil e duzentas) ligações que não geram novos registros de solicitações, as causas de maior ocorrência são: pedido de informação sobre andamento de chamado e retorno do usuário a pedido do técnico que não o encontrou em sua mesa de trabalho.

4.6.4 A figura a seguir demonstra a distribuição do volume médio de chamados em intervalos de 30 (trinta) minutos ao longo do dia, computado a partir de dados referentes ao período de novembro de 2011 até setembro de 2013.




4.6.5 As categorias de TIC que mais geram solicitações de serviço à central de atendimento atualmente são: Acessos (25%), *Software de desktop* (25%), *Hardware* (17%) e Correio eletrônico (14%).

4.6.6 O Tempo Médio de Atendimento (solução) do Nível 1 atual é em torno de 7 (sete) minutos, do Nível 2 é em torno de 90 (noventa) minutos e do Campo/Regional é em torno de 120 (cento e vinte) minutos.

4.6.7 Das solicitações registradas na central de atendimento, apenas cerca de 50% (cinquenta por cento) são resolvidas pelo Nível 1 e o restante é redirecionado para as demais equipes do *Service Desk* ou equipes internas do **BNDES**. Entretanto, considerando os chamados passíveis de resolução pelo Nível 1 do *Service Desk*, cerca de 80% (oitenta por cento) é solucionado nessa equipe.

4.6.8 Com esta nova contratação, o **BNDES** pretende continuar na direção de repassar mais responsabilidades ao serviço, dando maior autonomia aos técnicos do Contratado e, conseqüentemente, agilizando a solução para o usuário. Além disso, pretende-se reforçar a qualidade da prestação do serviço inserindo elementos de monitoria e controle de qualidade mais bem definidos.

4.7 Projeto AGIR

4.7.1 Iniciado no ano de 2006, o Projeto AGIR é uma iniciativa da Alta Administração do **BNDES** que busca uma ampla revisão de todos os processos de trabalho do Banco, tanto aqueles de negócio quanto os de TIC.

4.7.2 No âmbito do Projeto AGIR, os processos de TIC foram alinhados às melhores práticas de mercado, visando ainda sua aderência à ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

4.7.3 No intuito de alinhar o conhecimento sobre algumas definições da ITIL a serem utilizadas no texto adiante, segue um breve glossário:

I. Incidente – evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou redução na qualidade do serviço.

II. Problema – causa desconhecida (causa-raiz) de um ou mais incidentes.

III. Mudança – adição, modificação ou remoção de algo (item de configuração, serviço, processo, documentação, etc.) que possa afetar um serviço de TIC.

IV. Requisição de Serviço – solicitação do usuário em busca de informação, de uma mudança padrão (mudança de baixo risco, recorrente e de procedimento bem definido) ou de acesso a algum serviço de TIC, geralmente processada pelo

Service Desk, não necessitando de submissão de uma requisição de mudança (ex: *reset* de senha).

V. Catálogo de Serviços – um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TIC ativos.

4.7.4 Neste escopo, já foram implantados até o momento os seguintes processos de TIC: Gerenciamento de Mudanças; Teste e Validação de Serviço; Gerenciamento de Liberação; Gerenciamento de Incidentes; Cumprimento de Requisições de Serviço; Gerenciamento de Problemas; Gerenciamento de Níveis de Serviço e Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

4.7.5 Até o fim de 2014, há expectativa de que estejam também implantados os processos Gerenciamento de Conhecimento e Gerenciamento de Ativos e Configurações.

4.7.6 A fim de apoiar todos estes processos, o **BNDES** adquiriu e implantou, através de procedimento licitatório, o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI denominado *BMC Remedy IT Service Management*, doravante referenciado simplesmente como *Remedy*, o qual já é utilizado para os processos implantados.

4.7.7 O *Remedy* possui interface *web* para interação direta com os usuários. No âmbito da implantação do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços, essa ferramenta foi disponibilizada aos usuários, que hoje têm a opção de telefonar para a central de atendimento ou acessar o *Remedy* pela Intranet a fim de registrar suas solicitações ou verificar o andamento das mesmas. No entanto, a adoção da ferramenta *web* pelos usuários ainda é tímida, representando apenas cerca de 7% (sete por cento) do total de demandas encaminhadas ao *Service Desk*. Entretanto, há iniciativas em andamento pelo **BNDES** no sentido de divulgar ainda mais este canal.

4.7.8 O **BNDES**, após avaliar a possibilidade de implantação da Base de Conhecimento no *Remedy*, optou por permanecer utilizando uma ferramenta desenvolvida pela antiga prestadora do serviço de *Service Desk*, baseada em tecnologia ASP e Microsoft SQL Server 2000, a qual vem sendo mantida pelo atual Contratado.

4.7.9 Concomitantemente, o Projeto AGIR está conduzindo a implantação de solução de ERP (*Enterprise Resource Planning*) do fabricante SAP, também adquirida através de procedimento licitatório, a qual já entrou em produção no ano de 2010 e contempla, ainda, uma equipe própria de suporte ao SAP.



4.7.10 Ainda no âmbito do Projeto AGIR, os processos de negócio estão sendo revistos e implantados com suporte de novos sistemas corporativos desenvolvidos de forma customizada para o **BNDES**. Esta iniciativa, denominada PAD (Programa de Aplicativos Desenvolvidos), também conta com uma equipe própria de atendimento e suporte aos seus sistemas.

5 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 A solução contratada será estruturada na forma de 5 (cinco) serviços distintos denominados Atendimento Nível 1, Atendimento Nível 2, Atendimento de Campo, Atendimento Regional e Gestão da Qualidade, que atuarão de forma integrada e complementar, cujas atribuições e especificações estão definidas a seguir.

5.2 Atendimento Nível 1

5.2.1 O Atendimento Nível 1 será o ponto único de contato dos usuários de TIC de todas as localidades do **BNDES** (incluindo as internacionais) para registro de incidentes, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução das solicitações, a partir de consultas à Base de Conhecimento e ferramentas de apoio, tais como *software* de controle remoto de estação, dentre outras.

5.2.2 O objetivo da equipe alocada a este serviço será assegurar a menor indisponibilidade possível das soluções de TIC do **BNDES**, através de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes (Gerenciamento de Incidentes).

5.2.3 Este serviço deverá ser prestado remotamente nas instalações do Contratado.

5.2.4 São considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pelo Contratado os seguintes itens:

I. instalações físicas, localizadas na região metropolitana do Rio de Janeiro, e mobiliário adequados a esse tipo de serviço, compatíveis com o disposto na Norma Regulamentadora 17 (NR-17) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), em especial o seu Anexo II, na Recomendação Técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão, e nas demais normas legais aplicáveis;

II. microcomputadores conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço, instalados e configurados de forma a atender os requisitos descritos no subitem 10.4 deste Anexo;

III. licenças de cliente do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI em uso pelo **BNDES**, em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e supervisor do serviço – para o ambiente atual do Banco. A licença fornecida deverá ser do tipo *BMC Remedy Service Desk* fixa/nominal;

IV. licenças de cliente do *software* de correio eletrônico e colaboração em uso pelo **BNDES**, em número suficiente para atender todos os técnicos e supervisor do serviço – para o ambiente atual do Banco. A licença fornecida deverá ser do tipo *IBM Lotus Notes with Collaboration Authorized User License + SW Subscription & Support*);

V. *software* para controle remoto das estações com solução de gravação da tela do controlador, que atenda os requisitos definidos no subitem 9.5 deste Anexo, com licenças em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e supervisor do serviço;

VI. todas as demais licenças de *software* necessárias para a prestação do serviço, a serem utilizadas nos microcomputadores do Contratado;

VII. canais de comunicação entre o Contratado e o **BNDES** (EDSERJ), com suporte ao protocolo TCP/IP, por onde tráfegará voz (VoIP) e dados, conforme as especificações descritas no subitem 9.3 deste Anexo;

VIII. central telefônica (PABX), conforme as especificações descritas no subitem 9.4 deste Anexo;

IX. linha telefônica externa do tipo “*toll free*” (0800) associada diretamente à central telefônica do Contratado, para atendimento de ligações de usuários de TIC do **BNDES** em serviço externo, que permita o recebimento de chamadas de longa distância nacional de dispositivos fixos e móveis;

X. aparelhos telefônicos ou *software* de telefonia (*softphone*) compatíveis com a central telefônica do Contratado em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e o supervisor do serviço;

XI. fones de ouvido (*headsets*) individuais em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e supervisor do serviço, com possibilidade de escuta pelo Supervisor ao lado do atendente;

XII. infraestrutura de mesa, cadeira e microcomputador conectado à mesma rede dos atendentes, a serem utilizados pelo representante do **BNDES** responsável pela fiscalização do Contrato durante visitas às dependências do Contratado;

XIII. equipe composta por profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento Nível 1, conforme as atribuições destacadas no subitem 5.2.17 deste Anexo e as qualificações técnicas mínimas exigidas no subitem 8.1 deste Anexo, em quantidades mínimas de postos de trabalho de acordo com o especificado no item 6 deste Anexo.

XIV. profissionais especializados para atuarem como Supervisor de Atendimento Nível 1 para aquela equipe, conforme as atribuições destacadas no subitem 5.2.18 deste Anexo, qualificações técnicas mínimas exigidas no subitem 8.3 deste Anexo, em quantidades mínimas de postos de trabalho de acordo com o especificado no item 6 deste Anexo.

5.2.5 Considera-se região metropolitana do Rio de Janeiro, para fins de atendimento ao disposto no inciso I do subitem 5.2.4 deste Anexo, aquela descrita no artigo 1º da Lei Complementar nº 133/2009 do Estado do Rio de Janeiro, e posteriores atualizações.

5.2.6 Os canais de comunicação descritos no inciso VII do subitem 5.2.4 deste Anexo, se referem apenas à ligação entre a rede do Contratado e o EDSERJ. Os canais de comunicação entre o EDSERJ e as demais localidades atendidas pelo serviço são de responsabilidade do **BNDES**.

5.2.7 O Contratado deverá estruturar ambiente, tanto físico quanto lógico, controlado e dedicado para o serviço prestado ao **BNDES**, de modo que quaisquer dos recursos de TIC utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros ou pelo próprio Contratado para outros fins, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, central telefônica, servidores, estações, bem como mecanismos de *backup* e fitas utilizados;

5.2.8 As redes de dados e voz do Contratado dedicadas ao Atendimento Nível 1 deverão ser logicamente independentes e isoladas de quaisquer redes às quais o Contratado esteja conectado ou possua, em especial, ao ambiente público da Internet.

5.2.9 Todos os acessos à Internet realizados a partir do ambiente do Contratado dedicado à prestação do serviço deverão ser feitos exclusivamente através da rede e servidor *proxy* do **BNDES**, e estarão restritos às demandas necessárias para auxílio ao serviço prestado (ex: *download* de *drivers*, *download* de *patches*, consultas a bases de conhecimento externas, etc.) e conforme as diretrizes, políticas e normas de uso dos recursos computacionais e de Segurança da Informação do Banco.

5.2.10 O Contratado terá o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a assinatura do Contrato para estruturar o seu ambiente físico, equipamentos, canais de comunicação e toda a infraestrutura adicional para prestação do serviço de Atendimento Nível 1, conforme os termos do Contrato, devendo comprovar o cumprimento de tal exigência quando da visita de equipe técnica do **BNDES** às instalações do Contratado, a ser agendada entre as partes dentro do referido prazo estipulado.

5.2.11 A qualquer tempo, durante a vigência do Contrato, representantes do **BNDES** previamente definidos poderão efetuar visitas às instalações do Contratado onde o serviço é prestado no intuito de fiscalizar a conformidade e adequação do ambiente físico, equipamentos, infraestrutura, recursos humanos e demais componentes da solução aos termos do Contrato e às normas legais aplicáveis, ou para verificar o andamento do serviço.

5.2.12 Serão fornecidos pelo **BNDES**, para execução deste serviço, os seguintes itens:

I. infraestrutura (servidores) instalada do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Configuração e Ativos de TI, etc.) baseado em ITIL;

II. ferramentas para administração de contas e acessos no serviço de diretório (*Active Directory*), no serviço de correio eletrônico (*Lotus Notes*) e no ambiente de grande porte (*mainframe*).

5.2.13 O horário de prestação do serviço de Atendimento Nível 1 será de segunda à sexta-feira, das 05:30h às 20:30h, de modo ininterrupto. Apenas os feriados nacionais, ou aqueles que sejam observados em todas as localidades onde o **BNDES** possui escritórios regionais, ensejarão dispensa na prestação do serviço. Nos demais feriados regionais, o quantitativo da equipe alocada ao serviço poderá ser redimensionado conforme a demanda, admitindo-se, nestes casos, quantitativo inferior àquele definido no item 6 deste Anexo.

5.2.14 O **BNDES** poderá requerer alteração no horário estabelecido no subitem 5.2.13, mantendo a carga horária inicial de 15 (quinze) horas e dentro do horário compreendido entre 05:00h e 22:00h, devendo informar ao Contratado com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

5.2.15 O **BNDES** poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para o Atendimento Nível 1, fora do horário e dia normal de funcionamento. Para tal, o Contratado deverá ser previamente informado da previsão de carga horária do serviço extraordinário com no mínimo 6 (seis) horas de antecedência do seu início. O número de horas extraordinárias efetivamente prestadas será submetido à aprovação do **BNDES**, não podendo ultrapassar o limite de 480 (quatrocentas e oitenta) horas durante o prazo de vigência do Contrato.

5.2.16 Para execução de serviços extraordinários, o quantitativo da equipe alocada poderá ser redimensionado conforme a demanda estimada, admitindo-se, nestes casos, quantitativo inferior ao mínimo exigido no item 6 deste Anexo,

desde que sejam observados os níveis de serviço acordados para a prestação do serviço.

5.2.17 São atribuições do Técnico de Atendimento Nível 1:

I. realizar atendimento remoto de primeiro nível aos usuários de TIC do **BNDES**, a partir das solicitações recebidas via telefone, correio eletrônico ou Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, respeitando os níveis de serviço acordados;

II. atuar como ponto único de contato entre o usuário e os provedores internos e externos de serviços de TIC do **BNDES**;

III. receber, registrar, classificar, priorizar, analisar e solucionar as solicitações dos usuários (incidentes, requisições de serviços, etc.), com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;

IV. registrar no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, requisições, dúvidas ou orientações solicitadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;

V. relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças, de forma que a conclusão destes últimos automaticamente feche os primeiros;

VI. esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de *softwares*, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do **BNDES** e seu uso;

VII. responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de solicitações abertas;

VIII. acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa ao serviço;

IX. identificar e reportar imediatamente ao Supervisor de Atendimento de Nível 1 problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do **BNDES** ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;

X. executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do usuário, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de *softwares*, componentes, equipamentos e serviços;

XI. executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, *reset* de

senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC do **BNDES** (serviço de diretório, correio eletrônico, ambiente de plataforma alta etc.);

XII. instalar/desinstalar *softwares* homologados pelo **BNDES** nas estações dos usuários, controlando a liberação em função da disponibilidade de licenças, através de acesso remoto ou sistema de gerenciamento próprio do Banco;

XIII. efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC entregues e/ou disponibilizados pelo **BNDES**;

XIV. encaminhar para o serviço de Atendimento Nível 2, ou demais provedores internos e externos de serviços de TIC, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados, sendo necessário incluir a informação sobre o motivo do repasse e, nos casos de provedores externos, incluir a informação sobre o número de controle ou protocolo de abertura de solicitação externa;

XV. repassar à Gestão da Qualidade procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na Base de Conhecimento, para análise daquela equipe sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;

XVI. realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno ou externo;

XVII. coletar e acompanhar o andamento das devidas aprovações para atendimento a requisições de serviço de usuários, conforme os procedimentos da Base de Conhecimento; e

XVIII. executar pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de TIC, conforme orientações do **BNDES**.

5.2.18 São atribuições do Supervisor de Atendimento Nível 1:

I. acompanhar e controlar as atividades do serviço de Atendimento Nível 1, visando garantir o atendimento dentro dos níveis de serviço acordados;

II. acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de Atendimento Nível 1, monitorando reclamações, alocando profissionais para execução dos serviços, considerando as prioridades, balanceamento entre atendentes e prazos estabelecidos;

III. controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições;

IV. dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura;



- V. identificar os pontos a desenvolver dos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento, visando o processo de melhoria contínua do serviço;
- VI. suprir os profissionais de informações, treinamento, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços;
- VII. repassar orientações recebidas do **BNDES** e inseri-las no processo de atendimento, quando necessário;
- VIII. participar de apresentações programadas pelo **BNDES** sobre mudanças efetuadas ou programadas em produtos ou processos atendidos pelo serviço e repassá-las aos profissionais sob sua responsabilidade;
- IX. participar em reuniões com o **BNDES**, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de atendimento;
- X. efetuar levantamentos históricos e emitir relatórios estatísticos sobre o atendimento para repasse ao **BNDES**;
- XI. analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, propondo ao Gerente do *Service Desk* (descrito no subitem 9.1.1 deste Anexo), quando necessário, mudanças nos processos internos;
- XII. informar ao Gerente do *Service Desk* a ocorrência de incidentes generalizados ou de grande impacto, reclamações e sugestões de usuários de TIC para serem repassados ao **BNDES**;
- XIII. acompanhar e avaliar os indicadores definidos pelo **BNDES**, conforme subitem 7.2.120 abaixo para a execução da fila de atendimentos sob sua responsabilidade;
- XIV. garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação;
- XV. garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, padrão de saudação, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;
- XVI. acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para o Atendimento de Nível 1;
- XVII. perseguir a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e ou indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;
- XVIII. garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo **BNDES** para cada serviço;
- XIX. garantir a satisfação dos usuários relacionados aos serviços sob sua responsabilidade;

XX. identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível; e

XXI. apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços.

5.2.19 Os Supervisores de Atendimento Nível 1 ficarão alocados nas instalações do Contratado onde o serviço estará sendo prestado, atuando sob supervisão direta do Gerente do *Service Desk*, devendo haver disponibilidade de ao menos um profissional com este perfil durante todo o horário de prestação deste serviço.

5.3 Atendimento Nível 2

5.3.1 O Atendimento Nível 2 atuará como suporte de segundo nível para incidentes e requisições de serviço, em especial aqueles em microinformática, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários críticos.

5.3.2 A equipe alocada a este serviço buscará, no escopo de microinformática, prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa-raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos (Gerenciamento de Problemas).

5.3.3 Este serviço deverá ser prestado nas dependências do **BNDES** localizadas no município do Rio de Janeiro, atualmente integradas pelos edifícios EDSERJ e VENTURA.

5.3.4 São considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pelo Contratado os seguintes itens:

I. licenças de cliente do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI em uso pelo **BNDES**, em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e o supervisor do serviço – para o ambiente atual do Banco, a licença fornecida deve ser do tipo BMC *Remedy Service Desk* fixa/nominal ou flutuante na razão de 1 (uma) licença para cada 3 (três) postos;

II. licenças de cliente do *software* de correio eletrônico e colaboração em uso pelo **BNDES**, em número suficiente para atender todos os técnicos e o supervisor do serviço (para o ambiente atual do **BNDES**, a licença fornecida deve ser do tipo IBM *Lotus Notes with Collaboration Authorized User License + SW Subscription & Support*);

III. *software* para controle remoto das estações, que atenda os requisitos definidos no subitem 9.5 deste Anexo, com licenças em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e supervisor do serviço;



IV. todas as demais licenças de *software* necessárias para a prestação do serviço, a serem utilizadas nos microcomputadores do Banco;

V. equipe composta de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento Nível 2, conforme as atribuições destacadas no subitem 5.3.10 deste Anexo e as qualificações técnicas mínimas exigidas no subitem 8.4 deste Anexo, em quantidades mínimas de postos de trabalho de acordo com o item 6 deste Anexo;

VI. profissionais especializados para atuarem como Supervisor de Atendimento Nível 2, conforme as atribuições destacadas no subitem 5.3.11 deste Anexo, e qualificações técnicas mínimas exigidas no subitem 8.6 deste Anexo, em quantidades mínimas de postos de trabalho de acordo com o item 6 deste Anexo.

5.3.5 Serão fornecidos pelo **BNDES**, para execução deste serviço, os seguintes itens:

- I. instalações físicas e mobiliário adequados a esse tipo de serviço;
- II. central telefônica a ser conectada à central fornecida pelo Contratado;
- III. aparelhos telefônicos ou *software* de telefonia (*softphone*) em quantidade suficiente para atender todos os técnicos e o supervisor do serviço;
- IV. microcomputadores conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço;
- V. infraestrutura (servidores) instalada do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Configuração e Ativos de TI, etc.) baseado em ITIL;
- VI. ferramentas para administração de contas e acessos ao serviço de diretório (*Active Directory*), ao serviço de correio eletrônico (*Lotus Notes*) e ao ambiente de grande porte (*mainframe*).

5.3.6 O horário de prestação do serviço de Atendimento Nível 2 será nos dias úteis, considerando o calendário de funcionamento dos escritórios do **BNDES** no município do Rio de Janeiro, das 05:30h às 20:30h, de modo ininterrupto.

5.3.7 O **BNDES** poderá requerer alteração no horário estabelecido no subitem 5.3.6, mantendo a carga horária inicial de 15 (quinze) horas e dentro do horário compreendido entre 05:00h e 22:00h, devendo informar ao Contratado com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

5.3.8 O **BNDES** poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para o Atendimento Nível 2, fora do horário e dia normal de funcionamento. Para tal, o Contratado deverá ser previamente informado da previsão de carga horária do

serviço extraordinário com, no mínimo, 6 (seis) horas de antecedência do seu início. O número de horas extraordinárias efetivamente prestadas será submetido à aprovação do **BNDES**, não podendo ultrapassar o limite de 2.000 (duas mil) horas durante o prazo de vigência do Contrato.

5.3.9 Para execução de serviços extraordinários, o quantitativo da equipe alocada poderá ser redimensionado conforme a demanda estimada, admitindo-se, nestes casos, quantitativo inferior ao mínimo exigido no item 6 deste Anexo, desde que sejam observados os níveis de serviço acordados para a prestação do serviço.

5.3.10 São atribuições do Técnico de Atendimento Nível 2:

- I. realizar atendimento remoto de segundo nível aos usuários de TIC do **BNDES**, a partir das solicitações recebidas do Atendimento Nível 1 via Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, respeitando os níveis de serviço acordados;
- II. realizar atendimento presencial no caso de solicitações de usuários críticos (conforme definição no subitem 7.1.2 deste Anexo);
- III. registrar no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI todos os deslocamentos à mesa de usuário;
- IV. contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- V. contatar as equipes internas da Área de TIC do **BNDES** para auxílio no diagnóstico ou solução da solicitação do usuário, se necessário;
- VI. contatar, se necessário, outras equipes ou prestadores de serviço do **BNDES** que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada;
- VII. apoiar a Gestão da Qualidade na manutenção de seção de autoatendimento, a ser publicada na Intranet do **BNDES**, com conteúdo em formato *web* para acesso dos usuários, contendo procedimentos, em linguagem acessível aos usuários, para tarefas simples às quais o próprio usuário possa sanar desassistido, respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts autoexecutáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;
- VIII. registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo da microinformática e áreas correlatas;
- IX. correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- X. minimizar o impacto dos incidentes em microinformática que não podem ser prevenidos;



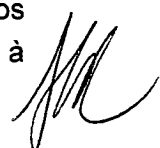
- XI. elaborar relatórios e pareceres técnicos;
- XII. criar, atualizar e configurar imagens padrão (modelo de instalação) de estações de trabalho e notebooks, conforme orientações e diretrizes do **BNDES**;
- XIII. atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes do Service Desk;
- XIV. repassar conhecimentos às equipes internas do **BNDES** a respeito de questões relativas ao Service Desk;
- XV. manter a Biblioteca de Mídia Definitiva do **BNDES**, onde serão disponibilizadas cópias de softwares em uso, e acompanhar o respectivo controle de licenças;
- XVI. criar e manter os pacotes de instalações automatizadas de software do **BNDES**;
- XVII. atender requisições de digitalização e conversão de formatos de documentos; e
- XVIII. executar ações correlatas, que demandem maior esforço ou complexidade (ex: instalações/atualizações de software em grande quantidade de máquinas, elaboração de roteiro específico, etc), solicitadas diretamente pelo Gestor do Contrato por parte do **BNDES** e devidamente registradas no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, cujo atendimento, pela sua natureza, não estará sujeito aos níveis de serviço estabelecidos no item 7 deste Anexo.

5.3.11 São atribuições do Supervisor de Atendimento Nível 2:

- I. acompanhar e controlar as atividades do serviço de Atendimento Nível 2, visando garantir o atendimento dentro dos níveis de serviço acordados;
- II. acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de Atendimento Nível 2, monitorando reclamações, alocando profissionais para execução dos serviços, considerando as prioridades, balanceamento entre atendentes e prazos estabelecidos;
- III. controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições;
- IV. dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura;
- V. identificar os pontos a desenvolver dos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento, visando o processo de melhoria contínua do serviço;
- VI. suprir os profissionais de informações, treinamento, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços;



- VII. repassar orientações recebidas do **BNDES** e inseri-las no processo de atendimento, quando necessário;
- VIII. participar de apresentações programadas pelo **BNDES** sobre mudanças efetuadas ou programadas em produtos ou processos atendidos pelo serviço e repassá-las aos profissionais sob sua responsabilidade;
- IX. participar de reuniões com o **BNDES**, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de atendimento;
- X. efetuar levantamentos históricos e emitir relatórios estatísticos sobre o atendimento para repasse ao **BNDES**;
- XI. analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, propondo ao Gerente do Service Desk (descrito no subitem 9.1.1 deste Anexo), quando necessário, mudanças nos processos internos;
- XII. acompanhar e avaliar os indicadores definidos pelo **BNDES**, conforme subitem 7.2.12 para a execução da fila de atendimentos sob sua responsabilidade;
- XIII. garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação;
- XIV. garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;
- XV. acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para o Atendimento de Nível 2;
- XVI. perseguir a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;
- XVII. garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo **BNDES** para cada serviço;
- XVIII. garantir a satisfação dos usuários relacionados aos serviços sob sua responsabilidade;
- XIX. identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
- XX. apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços; e
- XXI. garantir que todos os procedimentos, roteiros ou scripts elaborados pelos técnicos de Atendimento Nível 2 sejam repassados ao Atendimento Nível 1 e à Gestão da Qualidade.



5.3.12 Os Supervisores de Atendimento Nível 2 ficarão alocados nas instalações do **BNDES** onde o serviço estará sendo prestado, atuando sob supervisão direta do Gerente do Service Desk, devendo haver disponibilidade de ao menos um profissional com este perfil durante todo o horário de prestação deste serviço.

5.4 Atendimento de Campo

5.4.1 O Atendimento de Campo (também conhecido como *deskside* ou *field service*) atuará como suporte de segundo nível presencial para incidentes e requisições de serviço que, por sua natureza, não podem ser resolvidos remotamente, em especial, aqueles relativos a problemas em hardware ou nos sistemas operacionais das estações de trabalho ou *notebooks*.

5.4.2 A equipe alocada a este serviço buscará, no escopo das questões de hardware de microinformática, prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa-raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos (Gerenciamento de Problemas).

5.4.3 A equipe atuará na implementação e manutenção dos processos, documentos, planilhas e bases de dados de controles de ativos, garantindo segurança e eficiência nas atividades de armazenamento, distribuição e remanejamento dos ativos de TIC que sejam utilizados diretamente pelos usuários, como microcomputadores, impressoras, scanners, ramais telefônicos, telefones celulares, entre outros.

5.4.4 Este serviço deverá ser prestado nas dependências do **BNDES** localizadas no município do Rio de Janeiro, atualmente integradas pelos edifícios EDSERJ e VENTURA.

5.4.5 Para cada uma das localidades mencionadas no subitem 5.4.4 deste Anexo, o Contratado deverá disponibilizar uma equipe própria e independente, inclusive com Supervisores de Atendimento de Campo distintos.

5.4.6 São considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pelo Contratado os seguintes itens:

I. licenças de cliente do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI em uso pelo **BNDES**, em número suficiente para atender todos os postos de atendimento, exceto Técnico de Apoio, e para o supervisor do serviço – para o ambiente atual do **BNDES**, a licença fornecida deverá ser do tipo BMC Remedy Service Desk fixa/nominal ou flutuante na razão de 1 (uma) licença para cada 3 (três) postos;



II. licenças de cliente do software de correio eletrônico e colaboração em uso pelo **BNDES**, em número suficiente para atender todos os técnicos e o supervisor do serviço (para o ambiente atual do **BNDES**, a licença fornecida deverá ser do tipo IBM Lotus Notes with Collaboration Authorized User License + SW Subscription & Support);

III. todas as demais licenças de software necessárias para a prestação do serviço, que serão utilizadas nos microcomputadores do **BNDES**;

IV. maletas de ferramentas contendo todos os utensílios e equipamentos necessários à execução deste serviço, dentre eles: chaves de fenda, chaves phillips, chaves torx, alicate convencional, alicate de bico, alicate de corte, alicate para anéis, alicate crimpador, multímetro, lanterna, etc.; em quantidade suficiente à execução das atividades associadas ao serviço;

V. conjunto de, no mínimo, 4 (quatro) carrinhos de 4 (quatro) rodas com rodízios para transporte interno de microcomputadores e periféricos composto por 2 (dois) compartimentos (bandejas) para carga, cada um deles com capacidade de carga de ao menos 5 (cinco) microcomputadores desktop com monitores LCD 22", simultaneamente;

VI. equipamentos de comunicação (aparelho celular, rádio comunicador, ou outro dispositivo similar) para contato entre o Supervisor e todos os Técnicos do serviço durante a execução das suas atividades;

VII. equipe de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Campo, conforme as atribuições destacadas no subitem 5.4.13 deste Anexo, e as qualificações técnicas mínimas exigidas no subitem 8.7 deste Anexo, em quantidades mínimas de postos de trabalho de acordo com o item 6 deste Anexo;

VIII. equipe de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Gestão de Ativos, conforme as atribuições destacadas no subitem 5.4.14 deste Anexo, e as qualificações técnicas mínimas exigidas no subitem 8.8 deste Anexo, em quantidades mínimas de postos de trabalho de acordo com o item 6 deste Anexo;

IX. equipe de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Apoio, conforme as atribuições destacadas no subitem 5.4.15 deste Anexo e as qualificações técnicas mínimas exigidas no subitem 8.9 deste Anexo, em quantidades mínimas de postos de trabalho de acordo com o item 6 deste Anexo;

X. profissionais especializados para atuarem como Supervisor do Atendimento de Campo, conforme as atribuições destacadas no subitem 5.4.16 deste Anexo, e qualificações técnicas mínimas exigidas no subitem 8.10 deste Anexo, em quantidades mínimas de postos de trabalho de acordo com o item 6 deste Anexo;

XI. profissional especializado para atuar como Supervisor Geral do Atendimento de Campo, conforme as atribuições destacadas no subitem 5.4.17 deste Anexo, e qualificações técnicas mínimas exigidas no subitem 8.11 deste Anexo;

5.4.7 As ferramentas fornecidas pelo Contratado deverão ser adequadas ao serviço e estar em bom estado de conservação, sendo obrigação do Contratado a substituição das mesmas, até o dia útil seguinte à constatação, em caso de desgaste ou quebra.

5.4.8 Serão fornecidos pelo **BNDES**, para execução deste serviço, os seguintes itens:

- I. instalações físicas e mobiliário adequados a esse tipo de serviço;
- II. central telefônica a ser conectada à central fornecida pelo Contratado;
- III. aparelhos telefônicos ou software de telefonia (softphone) em quantidade suficiente para atender todos os técnicos e o supervisor do serviço;
- IV. microcomputadores conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço;
- V. infraestrutura (servidores) instalada do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Configuração e Ativos de TI, etc.) baseado em ITIL.

5.4.9 O horário de prestação do serviço de Atendimento de Campo será nos dias úteis, considerando o calendário de funcionamento dos escritórios do **BNDES** no município do Rio de Janeiro, das 05:30h às 20:30h, de modo ininterrupto.

5.4.10 O **BNDES** poderá requerer alteração no horário estabelecido no subitem 5.4.9 deste Anexo, mantendo a carga horária inicial de 15 (quinze) horas e dentro do horário compreendido entre 05:00h e 22:00h, devendo informar ao Contratado com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

5.4.11 O **BNDES** poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para o Atendimento de Campo, fora do horário e dia normal de funcionamento. Para tal, o Contratado deverá ser previamente informado da previsão de carga horária do serviço extraordinário com no mínimo 6 (seis) horas de antecedência do seu início. O número de horas extraordinárias efetivamente prestadas será submetido à aprovação do **BNDES**, não podendo ultrapassar o limite de 1.440 (um mil quatrocentas e quarenta) horas durante o prazo de vigência do Contrato.

5.4.12 Para execução de serviços extraordinários, o quantitativo da equipe alocada poderá ser redimensionado conforme a demanda estimada, admitindo-se, nestes casos, quantitativo inferior ao mínimo exigido no item 6 deste Anexo,



desde que sejam observados os níveis de serviço acordados para a prestação do serviço.

5.4.13 São atribuições do Técnico de Campo:

- I. realizar atendimento presencial de segundo nível aos usuários de TIC do **BNDES**, a partir das solicitações recebidas no Atendimento Nível 1 ou diretamente pelo Gestor do Contrato, via Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, respeitando os níveis de serviço acordados;
- II. contatar as equipes internas da área de TIC do **BNDES** para auxílio no diagnóstico ou solução da solicitação do usuário, se necessário;
- III. contatar, se necessário, outras equipes ou prestadores de serviço do **BNDES** que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada;
- IV. acompanhar técnicos de fornecedores de assistência técnica ou garantia de equipamentos de TIC, durante eventuais manutenções nos equipamentos do **BNDES**;
- V. contatar, se necessário, o usuário solicitante para agendar o melhor dia e horário para a visita;
- VI. registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo de hardware, sistema operacional e áreas correlatas, efetuando, inclusive, eventuais manutenções corretivas nos equipamentos de TIC;
- VII. registrar no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC todos os deslocamentos à mesa do usuário;
- VIII. correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- IX. minimizar o impacto dos incidentes de hardware ou sistema operacional que não podem ser prevenidos;
- X. elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço;
- XI. efetuar análise dos requisitos de hardware para instalação de softwares;
- XII. testar funcionalidades de novos equipamentos, componentes ou periféricos, e elaborar guias ou manuais para os usuários;
- XIII. reinstalar a imagem padrão em estações de trabalho ou notebooks, incluindo o processo de backup dos dados dos usuários;
- XIV. apoiar e prestar suporte presencial de microinformática em eventos oficiais do **BNDES**, mesmo que fora de suas dependências, mediante solicitação do Gestor do Contrato com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas;



XV. instalar, desinstalar e configurar equipamentos de TIC, seus componentes e periféricos, tais como microcomputadores, notebooks, impressoras, scanners, aparelhos de fax, monitores de vídeo, teclado, mouse, telefones fixos e celulares, modems 3G, tokens de acesso, etc.;

XVI. efetuar configurações básicas e prestar orientações aos usuários sobre dispositivos pessoais (que não pertençam ao **BNDES**) quando utilizados para fins corporativos, seguindo procedimentos previamente definidos pelo **BNDES**; e

XVII. apoiar e prestar suporte à operação de videoconferência e audioconferência, a partir de orientações fornecidas pelo **BNDES**.

5.4.14 São atribuições do Técnico de Gestão de Ativos:

I. elaborar e manter processos, documentos, planilhas e bases de dados de controles de ativos de TIC, como microcomputadores, impressoras, scanners, aparelhos telefônicos fixos e celulares, entre outros;

II. controlar entrada e saída de ativos de TIC dos estoques sob a responsabilidade do Contratado, mantendo histórico completo de todas as operações e, quando aplicável, os respectivos identificadores dos chamados que deram origem a movimentação;

III. realizar inventários e auditorias periódicas dos ativos sob responsabilidade do Contratado, visando a consistência dos controles implementados;

IV. elaborar e manter base de dados centralizada ou sistema do **BNDES** com este fim (ex: SAP), caso disponível, com associação entre ativos e usuários, localização de cada ativo, dentre outras informações relevantes para a gestão dos bens de TIC;

V. elaborar relatórios ou levantamento de informações qualitativas e quantitativas relacionadas à gestão de ativos; e

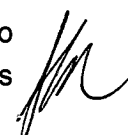
VI. apurar os indicadores relacionados aos processos e controles de gestão de ativos, subsidiando o Gerente do Service Desk e a Gestão da Qualidade na elaboração dos relatórios mensais de fechamento.

5.4.15 São atribuições do Técnico de Apoio:

I. executar a entrega, movimentação e remanejamento de equipamentos de TIC dentro das dependências do **BNDES**, registrando e controlando todas as alterações efetuadas;

II. registrar no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI todos os deslocamentos à mesa do usuário; e

III. executar demais atividades de apoio ao Atendimento de Campo que não requeiram maior conhecimento técnico e não estejam elencadas nas atribuições do Técnico de Campo (subitem 5.4.13 deste Anexo).



5.4.16 São atribuições do Supervisor do Atendimento de Campo:

- I. acompanhar e controlar as atividades do serviço de Atendimento de Campo, visando garantir o atendimento dentro dos níveis de serviço acordados;
- II. acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de Atendimento de Campo, monitorando reclamações, alocando profissionais para execução dos serviços, considerando as prioridades, balanceamento entre atendentes e prazos estabelecidos;
- III. controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições;
- IV. dimensionar adequadamente a equipe visando atender aos níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura;
- V. identificar os pontos a desenvolver dos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento, visando o processo de melhoria contínua do serviço;
- VI. suprir os profissionais de informações, treinamento, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços;
- VII. repassar orientações recebidas do **BNDES** e inseri-las no processo de atendimento, quando necessário;
- VIII. participar de apresentações programadas pelo **BNDES** sobre mudanças efetuadas ou programadas em produtos ou processos atendidos pelo serviço e repassá-las aos profissionais sob sua responsabilidade;
- IX. participar de reuniões com o **BNDES**, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de atendimento;
- X. efetuar levantamentos históricos e emitir relatórios estatísticos sobre o atendimento para repasse ao **BNDES**;
- XI. analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, propondo ao Gerente do Service Desk (descrito no subitem 9.1.1 deste Anexo), quando necessário, mudanças nos processos internos;
- XII. acompanhar e avaliar os indicadores definidos pelo **BNDES**, conforme subitem 7.2.12 para a execução da fila de atendimentos sob sua responsabilidade;
- XIII. garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação;
- XIV. garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;



XV. acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para o Atendimento de Campo;

XVI. perseguir a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;

XVII. garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo **BNDES** para cada serviço;

XVIII. garantir a satisfação dos usuários relacionados aos serviços sob sua responsabilidade;

XIX. identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível; e

XX. apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços.

5.4.17 São atribuições do Supervisor Geral de Campo:

I. atuar como ponto focal das questões relacionadas ao Atendimento de Campo, centralizando e uniformizando orientações, procedimentos, rotinas e conhecimentos das diferentes equipes desse serviço;

II. supervisionar diretamente a atuação dos Técnicos de Atendimento Regional de todas as localidades do **BNDES**;

III. realizar visitas trimestrais a cada um dos escritórios regionais do **BNDES**, sem ônus adicional ao **BNDES**, a fim de identificar e acompanhar as necessidades locais e oportunidades de melhorias no serviço de Atendimento Regional, atuando como interlocutor junto aos representantes do **BNDES** nessas localidades;

IV. dimensionar de forma balanceada a alocação dos Técnicos de Campo, Técnicos de Apoio e Técnicos de Gestão de Ativos entre os prédios do **BNDES**; e

V. coordenar a atuação dos Supervisores de Campo e encaminhar as questões relevantes ao Gerente do Service Desk.

5.4.18 Os Técnicos de Campo, Técnicos de Apoio e Técnicos de Gestão de Ativos ficarão alocados nas instalações do **BNDES** onde o serviço estará sendo prestado, atuando sob supervisão direta dos Supervisores de Atendimento de Campo.

5.4.19 Os Supervisores de Atendimento de Campo ficarão alocados nas instalações do **BNDES** onde o serviço estará sendo prestado, atuando sob supervisão direta do Supervisor Geral de Campo, devendo haver disponibilidade



de ao menos 2 (dois) profissionais com este perfil durante todo o horário de prestação deste serviço.

5.4.20 O Supervisor Geral de Campo ficará alocado nas instalações do **BNDES** onde o serviço estará sendo prestado, atuando sob supervisão direta do Gerente do Service Desk, também alocado no **BNDES**, devendo haver disponibilidade do profissional com este perfil durante todo o horário considerado como janela crítica, conforme definição no item 6 deste Anexo.

5.4.21 Atualmente, o **BNDES** possui contratos de prestação de assistência técnica, manutenção e garantia de seus equipamentos firmados com diversas empresas especializadas. Sendo assim, a efetiva intervenção em hardware na manutenção de equipamentos, citada no subitem 5.4.13 deste Anexo, restringir-se-á a casos pontuais, não cobertos por tais contratos, como substituição de peças e componentes em equipamentos (microcomputadores, *notebooks*, impressoras, *scanners*, multifuncionais, etc.) fora de garantia, *upgrades* de configuração, etc. Não será exigido do Contratado o fornecimento de peças.

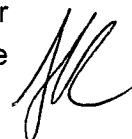
5.4.22 Para fins de estimativa de custo, atualmente os eventos externos descritos no subitem 5.4.13 deste Anexo, têm ocorrido, em média, uma vez a cada 2 (dois) meses. Tal frequência é estimada, podendo variar conforme a demanda do **BNDES**. Os deslocamentos, em geral, limitam-se à região metropolitana do Rio de Janeiro.

5.4.23 Não serão admitidas atribuições de atividades aos Técnicos de Gestão de Ativos ou Técnicos de Apoio, além daquelas descritas nos subitens 5.4.14 e 5.4.15 deste Anexo, respectivamente, ou que extrapolem o nível de qualificação técnica exigido para estes perfis profissionais.

5.5 Atendimento Regional

5.5.1 O Atendimento Regional atuará nos escritórios regionais como suporte de segundo nível presencial para incidentes e requisições de serviço que, por sua natureza, não podem ser resolvidos remotamente, em especial, aqueles relativos a problemas em hardware ou nos sistemas operacionais das estações de trabalho ou *notebooks*.

5.5.2 A equipe alocada a este serviço buscará, no escopo das questões de hardware de microinformática da sua localidade, prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes, correlacionando-os e identificando a causa-raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos (Gerenciamento de Problemas).



5.5.3 As atividades do Atendimento Regional englobam todas as atribuições do Atendimento de Campo e incluem especificidades dos escritórios regionais do **BNDES**, os quais possuem recursos e infraestrutura mais escassos, demandando maior conjunto de habilidades e competências do que aquelas requeridas dos Técnicos de Atendimento de Campo das localidades do Rio de Janeiro.

5.5.4 Este serviço deverá ser prestado nas dependências do **BNDES** localizadas nas cidades de São Paulo/SP, Recife/PE e Brasília/DF.

5.5.5 Para cada uma das localidades mencionadas no subitem 5.5.4, o Contratado deverá disponibilizar uma equipe própria e independente.

5.5.6 São considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pelo Contratado os seguintes itens:

I. licenças de cliente do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI em uso pelo **BNDES**, em número suficiente para atender todos os postos de atendimento – para o ambiente atual do **BNDES**, a licença fornecida deve ser do tipo BMC Remedy Service Desk fixa/nominal ou flutuante na razão de 1 (uma) licença para cada 3 (três) postos;

II. licenças de cliente do software de correio eletrônico e colaboração em uso pelo **BNDES**, em número suficiente para atender todos os técnicos e o supervisor do serviço (para o ambiente atual do **BNDES**, a licença fornecida deve ser do tipo IBM Lotus Notes with Collaboration Authorized User License + SW Subscription & Support);

III. todas as demais licenças de software necessárias para a prestação do serviço, a serem utilizadas nos microcomputadores do **BNDES**;

IV. maletas de ferramentas contendo todos os utensílios e equipamentos necessários à execução deste serviço, dentre eles: chaves de fenda, chaves phillips, chaves torx, alicate convencional, alicate de bico, alicate de corte, alicate para anéis, alicate crimpador, multímetro, lanterna, guia em nylon para passagem de cabos em dutos, estilete, etc.; em quantidade suficiente à execução das atividades associadas ao serviço;

V. 1 (um) equipamento Qualificador de Cabos para cada localidade regional, com as seguintes características:

- a) capacidade de verificar se o cabeamento possui a largura de banda para suportar redes Ethernet nas velocidades de 10/100/1000 Mbps;
- b) diagnosticar as causas que não permitem ao cabeamento testado suportar os requerimentos da largura de banda;



- c) detectar o tipo de ativo de rede que está na outra ponta de cabos UTP e mostra a configuração do dispositivo (velocidade/duplex/pares);
- d) mapear graficamente a configuração dos fios e mostrar a distância até a falha no cabeamento;
- e) possuir a função de TDR, para indicação do comprimento do cabo;
- f) portátil, permitindo a operação com uma só mão;
- g) testar mídias de cobre par trançado (UTP) e coaxial; e
- h) acompanhado de sonda sonora para localização de cabos;

VI. equipe composta de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento Regional em São Paulo/SP, Recife/PE e Brasília/DF conforme as atribuições destacadas no subitem 5.5.12 deste Anexo e as qualificações técnicas mínimas exigidas no subitem 8.12 deste Anexo, em quantidades mínimas de postos de trabalho de acordo com o item 6 deste Anexo;

VII. As ferramentas fornecidas pelo Contratado deverão ser de boa qualidade e novas, ou seja, nunca utilizadas e na embalagem original de fábrica, sendo obrigação do Contratado a substituição das mesmas em caso de desgaste ou quebra.

5.5.7 Serão fornecidos pelo **BNDES**, para execução deste serviço, os seguintes itens:

- I. instalações físicas e mobiliário adequados a esse tipo de serviço;
- II. central telefônica a ser conectada à central fornecida pelo Contratado;
- III. aparelhos telefônicos ou software de telefonia (softphone) em quantidade suficiente para atender todos os técnicos e o supervisor do serviço;
- IV. microcomputadores conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço; e
- V. infraestrutura (servidores) instalada do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Configuração e Ativos de TI, etc.) baseado em ITIL.

5.5.8 O horário de prestação do serviço de Atendimento Regional será nos dias úteis, considerando o calendário de funcionamento dos escritórios regionais do **BNDES**, das 08:30h às 20:30h para as localidades de Brasília/DF, Recife/PE e das 08:00h às 20:00h para a localidade de São Paulo/SP, de modo ininterrupto.

5.5.9 O **BNDES** poderá requerer alteração no horário estabelecido no subitem 5.5.8, mantendo a carga horária inicial de 12 (doze) horas e dentro do horário



compreendido entre 07:00h e 22:00h, devendo informar ao Contratado com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

5.5.10 O **BNDES** poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para o Atendimento Regional de qualquer localidade, fora do horário e dia normal de funcionamento. Para tal, o Contratado deverá ser previamente informado da previsão de carga horária do serviço extraordinário com no mínimo 6 (seis) horas de antecedência do seu início. O número de horas extraordinárias efetivamente prestadas será submetido à aprovação do **BNDES**, não podendo ultrapassar, para o conjunto de localidades (São Paulo/SP, Recife/PE e Brasília/DF), o limite total de 1.080 (um mil e oitenta) horas, sendo de 360 (trezentos e sessenta) horas para cada localidade, durante o prazo de vigência do Contrato.

5.5.11 Para execução de serviços extraordinários, o quantitativo da equipe alocada poderá ser redimensionado conforme a demanda estimada, admitindo-se, nestes casos, quantitativo inferior ao exigido no item 6 deste Anexo, desde que sejam observados os níveis de serviço acordados para a prestação do serviço.

5.5.12 São atribuições do Técnico de Atendimento Regional:

- I. todas as atribuições do Técnico de Atendimento de Campo, listadas no subitem 5.4.13 deste Anexo;
- II. controlar e substituir insumos de impressoras, aparelhos de fax e copiadoras, tais como papel, toner, cilindro, unidade de fusão, etc.;
- III. prestar manutenção preventiva e corretiva em cabeamento de telefonia e dados, abrangendo atividades tais como: remanejar, instalar, substituir, organizar e testar cabeamento, refazer conectores e tomadas, etc., sob orientação da Gerência de Infraestrutura do **BNDES**, não fazendo parte do serviço a manutenção de ativos de rede (switches, roteadores, comutadores, etc) ou cabeamento ótico; e
- IV. prestar manutenção preventiva e corretiva básica de hardware em equipamentos servidores de rede do escritório regional, sob orientação do **BNDES**.

5.5.13 Para fins de estimativa de custo, atualmente os eventos externos descritos no inciso XIV do subitem 5.4.13 deste Anexo, têm ocorrido, em média, uma vez a cada 2 (dois) meses para cada localidade regional do **BNDES**. Tal frequência é estimada, podendo variar conforme a demanda do **BNDES**.

5.5.14 Os Técnicos de Atendimento Regional atuarão sob supervisão direta do Supervisor Geral de Campo.



5.6 Gestão da Qualidade

5.6.1 A equipe de Gestão da Qualidade atuará para garantir o alcance e a manutenção de elevados níveis de qualidade do serviço, realizando auditorias de ligações e de registros, promovendo a capacitação contínua das equipes, gerindo e mantendo a Base de Conhecimento.

5.6.2 Esta equipe deverá buscar e propiciar a melhoria contínua do serviço, fornecendo ao Gerente do Service Desk e aos supervisores das demais equipes informações quantitativas e qualitativas que os permitam aprimorar a prestação do serviço em suas mais diversas dimensões, como agilidade, qualidade e eficácia.

5.6.3 Este serviço deverá ser prestado nas dependências do **BNDES** localizadas no município do Rio de Janeiro.

5.6.4 São considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pelo Contratado os seguintes itens:

I. licenças de cliente do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI em uso pelo **BNDES**, em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e o supervisor do serviço – para o ambiente atual do **BNDES**. A licença fornecida deverá ser do tipo BMC Remedy Service Desk fixa/nominal;

II. licenças de cliente do software de correio eletrônico e colaboração em uso pelo **BNDES**, em número suficiente para atender todos os técnicos e o supervisor do serviço (para o ambiente atual do **BNDES**. A licença fornecida deverá ser do tipo IBM Lotus Notes with Collaboration Authorized User License + SW Subscription & Support);

III. todas as demais licenças de software necessárias para a prestação do serviço, a serem utilizadas nos microcomputadores do **BNDES**;

IV. equipe composta de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Qualidade, conforme as atribuições destacadas no subitem 5.6.9 deste Anexo e as qualificações técnicas mínimas exigidas no subitem 8.13 deste Anexo, em quantidades mínimas de postos de trabalho de acordo com o item 6 deste Anexo; e

V. profissionais especializados para atuarem como Supervisor de Qualidade, conforme as atribuições destacadas no subitem 5.6.10 deste Anexo e qualificações técnicas mínimas exigidas no subitem 8.14 deste Anexo, em quantidades mínimas de postos de trabalho de acordo com o item 6 deste Anexo.

5.6.5 Serão fornecidos pelo **BNDES**, para execução deste serviço, os seguintes itens:

- I. instalações físicas e mobiliário adequados a esse tipo de serviço;
- II. aparelhos telefônicos ou software de telefonia (softphone) em quantidade suficiente para atender todos os técnicos e o supervisor do serviço;
- III. microcomputadores conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço; e
- IV. infraestrutura (servidores) instalada do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Configuração e Ativos de TI, etc.) baseado em ITIL.

5.6.6 O horário de prestação do serviço de Gestão da Qualidade será de segunda-feira a sábado, considerando o calendário de funcionamento dos escritórios do **BNDES** no município do Rio de Janeiro, das 08:30h às 20:30h, de modo ininterrupto.

5.6.7 O **BNDES** poderá requerer alteração no horário estabelecido no subitem 5.6.6 mantendo a carga horária inicial de 12 (doze) horas e dentro do horário compreendido entre 07:00h e 22:00h, devendo informar ao Contratado com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

5.6.8 Não será exigida a prestação de serviço extraordinário para a Gestão da Qualidade.

5.6.9 São atribuições do Técnico de Qualidade:

- I. garantir a qualidade, atualização, organização e a consistência da Base de Conhecimento, criando novos procedimentos, revisando procedimentos existentes, excluindo procedimentos desnecessários, aprimorando os mecanismos de navegação e busca, migrando o conhecimento para eventuais novas ferramentas implantadas pelo **BNDES**, além de outras melhorias com o objetivo de aumentar a eficácia e eficiência dos atendimentos prestados aos usuários;
- II. elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento, a ser publicado na Intranet do **BNDES**, com conteúdo em formato web para acesso dos usuários, contendo procedimentos, em linguagem acessível aos usuários, para tarefas simples às quais o próprio usuário possa sanar desassistido, respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts autoexecutáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;



III. realizar auditoria das gravações telefônicas e de telas com o objetivo de aferir a observância aos procedimentos definidos e identificar oportunidades de melhoria no atendimento relacionadas a capacitação, observância de scripts de fala, escalonamento de chamados, cortesia, tempo de conversação, dicção, uso de linguagem, etc.;

IV. realizar auditoria dos registros de atendimento, com o objetivo de aferir a obediência aos procedimentos definidos e identificar oportunidades de melhoria no atendimento relacionadas ao preenchimento dos campos, precisão e completude das informações de trabalho, uso da linguagem escrita, uso da ferramenta de registro, etc.;

V. manter, de forma sistematizada, evidências das auditorias realizadas sobre as gravações e registros, com informações sobre o auditor, o auditado, resultados da auditoria, recomendações e/ou planos de ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas; e

VI. propor ações de melhoria para o processo de atendimento, incluindo treinamentos técnicos e comportamentais.

5.6.10 São atribuições do Supervisor de Qualidade de Atendimento:

I. acompanhar e controlar as atividades do serviço de Gestão da Qualidade, visando garantir o atendimento dentro dos níveis de serviço acordados;

II. acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de Gestão da Qualidade, monitorando reclamações/sugestões/elogios, alocando profissionais para execução dos serviços, considerando as prioridades, balanceamento entre técnicos e prazos estabelecidos;

III. controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições;

IV. apoiar o Gerente do Service Desk no dimensionamento das equipes visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura;

V. suprir os profissionais das diversas equipes do serviço de informações e treinamento visando à melhoria contínua dos serviços;

VI. acompanhar e avaliar os indicadores de nível de serviço;

VII. perseguir a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar na capacidade produtiva dos profissionais;

VIII. apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços;

IX. apurar os indicadores previstos no Contrato, subsidiando o Gerente do Service Desk na elaboração do Relatório Mensal de Atividades, previsto no subitem 9.2 deste Anexo;

X. elaborar relatórios e análises estatísticas solicitados pelo **BNDES**;

XI. analisar e informar ao **BNDES** os eventuais impactos sobre a operação e sobre os riscos associados às alterações solicitadas pelo **BNDES** nos padrões, sistemas, scripts e procedimentos de atendimento, propondo ações de mitigação;

XII. definir métricas e, a partir delas, medir o desempenho individual e das equipes, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços;

XIII. avaliar a qualidade das informações disponibilizadas na Base de Conhecimento, introduzindo melhorias quando necessário;

XIV. promover a capacitação das equipes através de treinamentos de reciclagem e de campanhas de conscientização em relação a erros identificados nas análises dos atendimentos;

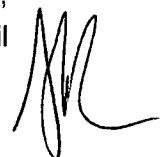
XV. dar tratamento estatístico aos dados envolvidos no processo de atendimento, apresentando gráficos e relatórios mensais, contendo médias, desvio padrão, tendências, correlações, estratificações e decomposições, simulações, projeções e outras análises que sejam solicitadas pelo **BNDES**;

XVI. analisar o desempenho do Service Desk utilizando ferramentas de gestão de qualidade, como MASP, Pareto e diagramas de Ishikawa; e

XVI. definir e implantar planos de ação para melhorias na prestação do serviço.

5.6.11 Os Técnicos de Qualidade ficarão alocados nas instalações do **BNDES** na cidade do Rio de Janeiro/RJ, atuando sob supervisão direta dos Supervisores da Qualidade;

5.6.12 Os Supervisores de Qualidade ficarão alocados nas instalações do **BNDES** na cidade do Rio de Janeiro/RJ, atuando sob supervisão direta do Gerente do Service Desk, conforme definido no subitem 9.1.3 deste Anexo, devendo haver disponibilidade de ao menos um profissional com este perfil durante todo o horário de prestação deste serviço.



6 QUANTITATIVOS MÍNIMOS DE REFERÊNCIA

6.1 Definições

6.1.1 Os quantitativos mínimos de referência, definidos no subitem 2.8 deste Anexo, definem o contingente considerado minimamente necessário para o atendimento dentro dos níveis de serviço exigidos.

6.1.2 Para fins de análise de exequibilidade durante o procedimento licitatório, não serão aceitas propostas de licitantes que apresentem dimensionamento das equipes inferiores aos quantitativos mínimos de referência iniciais, indicados nos subitens 6.2.23 e 6.2.24 deste Anexo.

6.1.3 Ao longo da execução contratual, tais referências serão recalculadas, conforme descrito no subitem 6.2 deste Anexo, e servirão de base para o dimensionamento mínimo das equipes, considerando a demanda, os tempos de atendimento e os níveis de serviço acordados.

6.1.4 Os limites mínimos definidos poderão ser flexibilizados durante a prestação do serviço, a critério do **BNDES**, se o Contratado demonstrar outros fatores, não evidenciados pelo método de dimensionamento descrito no subitem 6.2 deste Anexo, que justifiquem redução da equipe sem queda na qualidade dos serviços. Os fatores motivadores de maior ociosidade ou as melhorias de eficiência não refletidas pelo método proposto podem estar associados a alterações no tipo padrão de demanda recebida, alterações na estrutura do serviço (nova divisão de trabalho) ou mudanças impostas por novas tecnologias agregadas.

6.1.5 A análise da pertinência da redução de qualquer quantitativo abaixo dos mínimos estipulados deverá ser previamente fundamentada pelo Contratado com farta documentação estatística e relatórios gerenciais que demonstrem ociosidade com pleno atingimento das metas dos respectivos indicadores do serviço e garantia de manutenção da qualidade no atendimento. Entretanto, tal possibilidade será vedada antes da efetiva implantação do serviço, inclusive na fase de apresentação de propostas durante o procedimento licitatório.

6.2 Forma de Cálculo

6.2.1 O cálculo dos quantitativos mínimos de referência de postos deverá ser efetuado individualmente para as equipes de Atendimento Nível 1, Atendimento Nível 2, Atendimento de Campo, Atendimento Regional e Gestão da Qualidade.

6.2.2 Para permitir um maior refinamento no cálculo do quantitativo mínimo de técnicos, cada uma das equipes será segmentada em atividades, conforme tabela no subitem 6.2.23 deste Anexo.



6.2.3 Todavia, durante a execução contratual, a fiscalização dos quantitativos mínimos se restringirá ao total de postos da equipe, independente da atividade em que os técnicos estejam efetivamente alocados.

6.2.4 Ao longo da execução contratual, o Contratado poderá optar por uma segmentação interna das equipes diferente da exposta na tabela do subitem 6.2.23 deste Anexo, desde que tal mudança implique comprovadamente na melhoria da qualidade e da eficiência do atendimento.

6.2.5 Para fins de cálculo e fiscalização da observância dos quantitativos mínimos de postos por equipe, serão consideradas duas faixas de horário de serviço de maior demanda, doravante denominadas janelas críticas (JC), definidas pelos seguintes intervalos de horário:

I. das 10:00h às 13:00h; e

II. das 14:30h às 17:30h.

6.2.6 Os horários considerados como janelas críticas poderão ser alterados, a critério do **BNDES**, caso o comportamento padrão das demandas dos usuários se altere. Entretanto, para garantir a manutenção das condições iniciais da contratação, a quantidade de horas nas janelas críticas será de 6 (seis) horas durante toda a execução contratual.

6.2.7 O quantitativo de postos para a atividade de Auditoria, que faz parte do serviço da Gestão da Qualidade, será dimensionado através de fórmula específica e distinta do Erlang C. A fórmula de cálculo do quantitativo mínimo de postos da atividade de Auditoria (QMPA) é mostrada a seguir.

$$QMPA = QMCM * 0,2 * TMA / 312$$

onde:

- QMPA é a Quantidade Mínima de Postos de Auditoria,
- QMCM é a Quantidade Média de Chamados Mensais,
- TMA é o Tempo Médio para Auditoria de um chamado,
- 0,2 é uma constante correspondente à meta de 20% de chamados auditados; e
- 312 é o número de horas úteis do serviço em 1 mês (26d * 12h).
- O resultado do QMPA deve ser arredondado para cima em caso de resultado não inteiro.



6.2.8 O universo de chamados sobre os quais incidirá o percentual de chamados a serem auditados no mês será composto pelos chamados que tenham passado por alguma das equipes do Service Desk.

6.2.9 O critério de sorteio dos chamados a serem auditados será definido e poderá ser alterado a qualquer tempo pelo **BNDES** com vistas assegurar a identificação dos problemas mais relevantes, permitindo a tomada de ações de melhorias mais direcionadas, podendo levar em consideração informações como duração do atendimento telefônico, tipo de demanda, período do mês e do dia, entre outras.

6.2.10 Periodicamente, serão recalculados os quantitativos mínimos de postos para cada uma das equipes.

6.2.11 O primeiro cálculo se dará após 60 (sessenta) dias a contar do início da operação plena dos serviços (subitem 9.10.5 deste Anexo), levando em consideração as informações desde o início da operação do Contratado. Os próximos recálculos sempre ocorrerão 90 (noventa) dias após o anterior.

6.2.12 O recálculo se dará com base nas informações estatísticas da demanda e do desempenho do próprio Contratado, extraídas do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e do Sistema de Controle da Central Telefônica, relativas aos últimos 90 (noventa) dias.

6.2.13 Na hipótese da indisponibilidade parcial ou completa de dados históricos por motivo de falhas nos Sistemas de Controle da Central Telefônica ou do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, os indicadores de níveis de serviço serão utilizados como referência para análise do dimensionamento das equipes.

6.2.14 O tempo médio de atendimento a ser considerado para fins de recálculo do quantitativo mínimo de postos será mensurado com base no universo total dos chamados, independente da janela de tempo no qual cada chamado foi registrado ou resolvido.

6.2.15 Para a equipe de Atendimento Nível 1, o parâmetro que define a demanda para utilização do Erlang C considerará o volume médio de ligações recebidas por hora dentro das janelas críticas, apurado a partir de informações do Sistema de Controle da Central Telefônica.

6.2.16 O tempo médio de atendimento das ligações telefônicas será apurado a partir de informações obtidas do Sistema de Controle da Central Telefônica.



6.2.17 Para as demais equipes dimensionadas através de Erlang C, o parâmetro que define a demanda representará a quantidade média de chamados recebidos por hora dentro das janelas críticas, apurada a partir de informações do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI.

6.2.18 O tempo médio de atendimento dos chamados será apurado a partir de informações obtidas no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI.

6.2.19 A obtenção dos dados históricos a partir do Sistema de Controle da Central Telefônica e do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, o tratamento estatístico desses e o efetivo recálculo dos quantitativos mínimos de postos serão de responsabilidade do Contratado.

6.2.20 Em caso de deliberado uso indevido do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI ou deliberada adoção de práticas inadequadas de atendimento telefônico com o objetivo de distorcer a apuração dos indicadores de níveis de serviço, o Contratado ficará sujeito a penalidade, conforme disposto na alínea "a", do inciso II, da Cláusula Décima Quinta, do Anexo III (Minuta de Contrato), do Edital.

6.2.21 Todos os artefatos associados ao recálculo dos quantitativos mínimos (consultas, relatórios, documentos, planilhas, bancos de dados, scripts ou programas) deverão ser apresentados pelo Contratado ao **BNDES**, que será responsável pela validação do estudo.

6.2.22 O **BNDES** poderá solicitar a adoção de tratamentos estatísticos adicionais para remover dados errôneos e/ou outliers com vistas assegurar a boa calibração dos parâmetros necessários ao dimensionamento das equipes.

6.2.23 A tabela a seguir apresenta as equipes e suas atividades com os respectivos métodos de dimensionamento, fontes de informação para realização dos recálculos, janelas de exigência dos quantitativos mínimos de postos, parâmetros utilizados nos cálculos dos quantitativos iniciais de postos, bem como os próprios quantitativos que serão exigidos para início da prestação do serviço.

Equipe	Atividade	Método	Fonte de Informação	Janela Exigida	Parâmetros de Referência			Quantitativo		Estimativa de Quantitativo Mínimo de Profissionais
					Demanda	TMA	Compromisso de Qualidade			
N1	Receptivo	Erlang	Central Telefônica	JC	26/h	7min	95% em até 20s	7	15	33
	Ativo	Erlang	SGS-TI	JC	2,6/h	60min	95% em até 10min	6		
	Aprovação	Fixo	-	JC	-	-	-	2		
	Supervisão	Fixo	-	JC	-	-	-	2	3	

							Total	17	36	
N2	Atendimento	Erlang	SGS-TI	JC	1/h	90min	95% em até 10min	5	10	14
	Gerenc. de Problemas	Fixo	-	JC	-	-	-	2		
	Demanda Gestores	Fixo	-	JC	-	-	-	3		
	Supervisão	Fixo	-	JP	-	-	-	1	2	
							Total	11	16	
Campo	Atendimento	Erlang	SGS-TI	JC	5/h	120min	95% em até 10min	16	20	
	Controle de Ativos	Fixo	-	JP	-	-	-	2	4	
	Apoio	Fixo	-	JC	-	-	-	4	5	
	Supervisão	Fixo	-	JP	-	-	-	2	4	
	Supervisão Geral	Fixo	-	JC	-	-	-	1	1	
							Total	25	34	
Regional	Brasília	Fixo	-	JP	-	-	-	1	2	
	Recife	Fixo	-	JP	-	-	-	1	2	
	São Paulo	Fixo	-	JP	-	-	-	2	4	
							Total	4	8	
Qualidade	Auditoria	Fórmula	SGS-TI	JP	800/mês	30min	-	2	4	10
	Base de Conhecimento	Fixo	-	JP	-	-	-	2		
	Supervisão	Fixo	-	JP	-	-	-	1	2	
							Total	5	12	
Gerência	-	Fixo	-	vide item 0	-	-	-	1	1	
							Total	1	1	
							Total Geral	63	107	

Legenda:

JP: Janela Padrão, corresponde a toda jornada de trabalho da equipe correspondente.

JC: Janela Crítica (conforme definido no subitem 6.2.5)

SGS-TI: Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, atualmente o BMC Remedy.

Compromisso de Qualidade: Parâmetro de qualidade do modelo Erlang, representa o percentual de ligações ou chamados que devem ser atendidos dentro de determinado prazo.

6.2.24 Os valores da coluna “Estimativa de Quantitativo Mínimo de Profissionais”, da tabela acima, são meramente ilustrativos e têm como objetivo apresentar um dimensionamento de profissionais que atenda à disponibilidade de postos exigida ao longo da jornada de cada equipe. O Contratado deverá comprovar que os quantitativos de profissionais contidos em sua proposta atendem às exigências mínimas de disponibilidade de postos para cada equipe, através do demonstrativo da alocação dos profissionais ao longo do dia, conforme modelo constante do Anexo II (Modelo de Proposta) do Edital, o qual descreve um exemplo de alocação para a estimativa de quantitativo mínimo de profissionais contida na tabela acima.

6.2.24.1 Para elaboração da estimativa do quantitativo mínimo de profissionais para atendimento às exigências de disponibilidade mínima de

postos, foram considerados: jornada de trabalho, férias, absenteísmo, intervalo de 1 (uma) hora para jornadas de 8 (oito) horas diárias e intervalo de 20 (vinte) minutos para jornadas de 6 (seis) horas diárias.

6.2.24.2 A jornada de 6 (seis) horas foi considerada para o Atendimento Nível 1 (exceto equipe de aprovação e Supervisores), conforme legislação trabalhista vigente referente a teleatendimento; e Gestão da Qualidade (exceto Supervisores), devido à exigência de trabalho aos sábados. Para as demais equipes foi considerada a jornada de 8 (oito) horas.

6.2.24.3 Para cobertura de férias, o quantitativo de profissionais foi acrescido de 1/12 (um doze avos) e os resultados não inteiros foram arredondados para cima.

6.2.24.4 Para cobertura de absenteísmo, o quantitativo de profissionais foi acrescido em 5% (cinco por cento) e os resultados não inteiros foram arredondados para cima.

6.2.24.5 Não foi prevista cobertura de férias e absenteísmo para os cargos de Supervisão/Gerência e para as equipes com menos de 6 (seis) profissionais. Neste cenário, caberia ao Contratado o remanejamento de profissionais entre as equipes ou outro tipo de cobertura, sempre respeitando os quantitativos mínimos de postos por equipe.

6.2.25 Será de responsabilidade do Contratado o dimensionamento das equipes nas faixas de horário fora das janelas críticas de atendimento, exceto para aquelas cuja janela de exigência do quantitativo seja definida como Janela Padrão (JP), conforme especificado na tabela do subitem 6.2.23 deste Anexo.

6.2.26 Para as equipes ou atividades cuja janela de exigência do quantitativo mínimo seja definida como Janela Crítica (JC), o critério de dimensionamento adotado pelo Contratado para os períodos fora de tal janela de atendimento deverá ser compatível com os níveis esperados de serviço aplicáveis à equipe, sendo exigido ao menos um profissional por equipe.

6.2.27 Se o Contratado adotar, de forma recorrente, critérios inadequados de dimensionamento de postos de atendimento, ainda que fora das janelas críticas de atendimento, ocasionando prejuízos ao serviço, ficará sujeita a penalidade, conforme estabelecido na alínea "b", do inciso II, da Cláusula Décima Quinta, do Anexo III (Minuta de Contrato), do Edital.

6.2.28 Será responsabilidade do Contratado a implementação de ferramenta de controle que permita a aferição consolidada dos quantitativos de postos

efetivamente alocados em cada uma de suas equipes, com precisão de pelo menos 30 (trinta) minutos. Deverá ser garantido aos gestores do serviço, por parte do **BNDES**, o acesso a essa ferramenta em qualquer tempo.

6.2.29 O Relatório Mensal de Atividades, descrito no subitem 9.2 deste Anexo, deverá incluir uma seção apresentando evidências do dimensionamento em vigor para todas as equipes e atividades, incluindo os valores dos parâmetros de referência utilizados no cálculo.

7 NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1 Perfis de Usuários

7.1.1 Os usuários de soluções de TIC do **BNDES** estarão categorizados em dois tipos: usuários críticos e usuários padrão, de acordo com as características abaixo.

7.1.2 Os usuários críticos são aqueles que necessitam de atendimento diferenciado devido ao grande impacto ao negócio gerado por eventual degradação ou interrupção de algum serviço de TIC relacionado a estes.

7.1.3 Os usuários padrão são todos os demais usuários de soluções de TIC do **BNDES**, incluindo terceiros e estagiários.

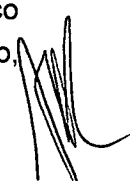
7.1.4 A lista de usuários críticos será definida pelo **BNDES**, que informará ao Contratado sobre qualquer alteração em seus membros.

7.1.5 O quantitativo de usuários críticos não excederá a 7% (sete por cento) de todos os usuários de TIC do **BNDES**.

7.1.6 Os usuários críticos possuem a prerrogativa de requisitar, no momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente, que deverá ser efetuado pela equipe do Atendimento Nível 2.

7.2 Indicadores de Níveis de Serviço

7.2.1 Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento, conforme tabela do subitem 7.2.16 deste Anexo.



7.2.2 A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e do Sistema de Controle da Central Telefônica do Contratado (para indicadores relacionados ao atendimento telefônico).

7.2.3 As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no primeiro mês de operação plena dos serviços (conforme subitem 9.10.5 deste Anexo), no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de início da operação plena e o último dia do mesmo mês, bem como no último mês de vigência do Contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de encerramento do Contrato.

7.2.4 O Contratado será responsável pela elaboração do Relatório Mensal de Atividades que conterá, dentre outras informações, a tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos neste Anexo, a partir dos dados dos sistemas citados no subitem 7.2.2 deste Anexo, e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado.

7.2.5 Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos, os quais comprovadamente foram causados pelo **BNDES**, não serão motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades ao Contratado.

7.2.6 A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade do Contratado. Para tanto, a suspensão e o repasse de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo **BNDES**.

7.2.7 Para o tratamento de incidentes relacionados a usuários padrão, o **BNDES** possui os seguintes Níveis de Serviço estabelecidos, os quais deverão ser obedecidos pelo Contratado:



Severidade	Descrição	Tempo Máximo de Solução*
Alta	Usuário impossibilitado de trabalhar.	2 horas
Normal	Usuário desempenha seu trabalho de forma dificultada.	3 horas
Baixa	Não impacta o trabalho do usuário.	4 horas

* Tempo Máximo de Solução é contado do momento que o Atendimento Nível 1 recebe a solicitação (via *web* ou telefone) até a conclusão do incidente.

7.2.8 Para o tratamento de incidentes relacionados a usuários críticos, o **BNDES** possui os seguintes Níveis de Serviço estabelecidos os quais deverão ser obedecidos pelo Contratado:

Severidade	Descrição	Tempo Máximo de Solução
Alta	Usuário impossibilitado de trabalhar.	1 hora
Normal	Usuário desempenha seu trabalho de forma dificultada.	2 horas
Baixa	Não impacta o trabalho do usuário.	3 horas

* Tempo Máximo de Solução é contado do momento que o Atendimento Nível 1 recebe a solicitação (via *web* ou telefone) até a conclusão do incidente.

7.2.9 A priorização na resolução dos incidentes deverá seguir a categorização das severidades apresentadas nos subitens 7.2.7 e 7.2.8 deste Anexo, em todos os níveis de atendimento.

7.2.10 Para o tratamento de requisições de serviço, o Contratado deverá atender aos mesmos tempos máximos por severidade indicados para resolução de incidentes, descritos nos subitens 7.2.7 e 7.2.8 deste Anexo. Entretanto, o **BNDES** poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem



desconsideradas nos cálculos dos compromissos de qualidade em função da maior complexidade de demandas específicas.

7.2.11 O **BNDES** poderá, durante a vigência do Contrato, estabelecer Níveis de Serviço entre a sua área de TIC e seus usuários para as requisições de serviço constantes em seu Catálogo de Serviços. Tais níveis de serviços, acordados no âmbito interno do **BNDES**, deverão observar minimamente os mesmos tempos máximos por severidade indicados para resolução de incidentes, descritos nos subitens 7.2.7 e 7.2.8 deste Anexo, no caso de solicitações que envolvam o Contratado na prestação do serviço.

7.2.12 A seguir são definidos e descritos os indicadores a serem utilizados por cada serviço:

ATENDIMENTO NÍVEL 1	
Nome do Indicador	Descrição
<i>Índice de Chamadas Atendidas em até 20 segundos</i>	Razão entre o número de chamadas telefônicas atendidas por Técnicos do Atendimento Nível 1 em até 20 (vinte) segundos após o direcionamento da chamada para o atendimento humano e o total de chamadas telefônicas direcionadas ao Atendimento Nível 1, em termos percentuais (%).
<i>Índice de Chamadas Abandonadas</i>	Razão entre o número de chamadas telefônicas direcionadas ao Atendimento Nível 1 e desligadas antes de serem atendidas (em espera) por Técnicos do Atendimento Nível 1 e o total de chamadas telefônicas direcionadas ao Atendimento Nível 1, em termos percentuais (%).
<i>Tempo Médio em Espera</i>	Tempo total (em segundos) de espera em fila de atendimento da central telefônica antes do atendimento por Técnicos do Atendimento Nível 1 dividido pelo total de chamadas telefônicas direcionadas ao Atendimento Nível 1.
<i>Índice de Resolução de Incidentes no Nível 1</i>	Razão entre o número de incidentes resolvidos pelo Atendimento Nível 1 e o total de incidentes <u>passíveis de resolução remota</u> concluídos, em termos percentuais (%). Obs: Dos incidentes "passíveis de resolução remota" excluem-se aqueles relativos a problema em <i>hardware</i> ou outra falha que impeça acesso remoto, ficando a critério do BNDES o julgamento de casos específicos.
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Padrão</i>	Razão entre o número de incidentes de usuários padrão concluídos pelo Atendimento Nível 1 dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.7 e o total de incidentes de usuários padrão concluídos pelo Atendimento Nível 1, em termos percentuais (%).

<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Padrão</i>	Tempo total (em minutos) de atendimento a incidentes de usuários padrão concluídos pelo Atendimento Nível 1 dividido pelo total de incidentes de usuário padrão concluídos pelo Atendimento Nível 1.
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Críticos</i>	Razão entre o número de incidentes de usuários críticos concluídos pelo Atendimento Nível 1 dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.8 e o total de incidentes de usuários críticos concluídos pelo Atendimento Nível 1, em termos percentuais (%).
<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Críticos</i>	Tempo total (em minutos) de atendimento a incidentes de usuários críticos concluídos pelo Atendimento Nível 1 dividido pelo total de incidentes de usuário críticos concluídos pelo Atendimento Nível 1.
<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço no Nível 1</i>	Razão entre o número de requisições de serviços concluídas pelo Atendimento Nível 1 e o total de requisições de serviços <u>passíveis de resolução por este serviço</u> concluídas, em termos percentuais (%). Obs: Das requisições "passíveis de resolução por este serviço" excluem-se aqueles relativos a instalação de <i>hardware</i> , ficando a critério do BNDES o julgamento de casos específicos.
<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço de Usuários Padrão dentro do ANS</i>	Razão entre o número de requisições de serviço de usuários padrão concluídas pelo Atendimento Nível 1 dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.7 e o total de requisições de serviço de usuário padrão concluídas pelo Atendimento Nível 1, em termos percentuais (%).
<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço de Usuários Críticos dentro do ANS</i>	Razão entre o número de requisições de serviço de usuários críticos concluídas pelo Atendimento Nível 1 dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.8 e o total de requisições de serviço de usuário críticos concluídas pelo Atendimento Nível 1, em termos percentuais (%).
<i>Índice de Repasses em até 10 minutos</i>	Razão entre o número de solicitações (incidentes ou requisições de serviço) encaminhadas para outras equipes em até 10 (dez) minutos do momento da comunicação do usuário (via web ou telefone) e o total de solicitações registradas no Atendimento Nível 1 e encaminhadas para outras equipes, em termos percentuais (%).
<i>Índice de Repasses Indevidos</i>	Razão entre o número de solicitações (incidentes ou requisições de serviço) encaminhadas para outras equipes por erro na identificação da equipe responsável ou na categorização da solicitação (no caso de encaminhamentos automáticos), e o total de solicitações designadas para o Atendimento Nível 1 e encaminhadas para outras equipes, em termos percentuais (%).

<i>Índice de Disponibilidade do Canal de Comunicação</i>	Razão entre o tempo (em minutos) no qual o canal principal de comunicação entre o serviço de Atendimento Nível 1 e o BNDES esteve integralmente operacional, descontadas as falhas em <i>links</i> ou qualquer outro elemento de infraestrutura ou recurso do próprio Contratado que tenha afetado o serviço de forma total ou o degradado seriamente, considerando ainda as ocorrências descritas no subitem 9.3.31, e o tempo total (em minutos) no qual o serviço deveria estar plenamente operacional, considerando o horário normal de funcionamento, em termos percentuais (%). Obs: No caso de indisponibilidade simultânea dos canais principal e de contingência (VPN), aplica-se o disposto no subitem 7.2.17.
<i>Índice de Efetividade da Resolução</i>	Razão entre o número de solicitações (incidentes e requisições de serviço) concluídas pelo Atendimento Nível 1, não reabertas pelo usuário no prazo de 7 (sete) dias após a conclusão, e o total de solicitações concluídas pelo Atendimento Nível 1, em termos percentuais (%).
<i>Índice de Qualidade do Atendimento</i>	Razão entre o número de solicitações (incidentes e requisições de serviço) auditadas pela equipe de Gestão da Qualidade que tiveram pontuação igual ou superior a 8 (oito) sobre o total de solicitações auditadas, em termos percentuais (%).
ATENDIMENTO NÍVEL 2	
Nome do Indicador	Descrição
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Padrão</i>	Razão entre o número de incidentes de usuários padrão concluídos pelo Atendimento Nível 2 dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.7 e o total de incidentes de usuários padrão concluídos pelo Atendimento Nível 2, em termos percentuais (%).
<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Padrão</i>	Tempo total (em minutos) de atendimento a incidentes de usuários padrão concluídos pelo Atendimento Nível 2 dividido pelo total de incidentes de usuário padrão concluídos pelo Atendimento Nível 2.
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Críticos</i>	Razão entre o número de incidentes de usuários críticos concluídos pelo Atendimento Nível 2 dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.8 e o total de incidentes de usuários críticos concluídos pelo Atendimento Nível 2, em termos percentuais (%).
<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Críticos</i>	Tempo total (em minutos) de atendimento a incidentes de usuários críticos concluídos pelo Atendimento Nível 2 dividido pelo total de incidentes de usuário críticos concluídos pelo Atendimento Nível 2.
<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço de Usuários Padrão dentro do ANS</i>	Razão entre o número de requisições de serviço de usuários padrão concluídas pelo Atendimento Nível 2 dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.7 e o total de requisições de serviço de usuários padrão concluídas pelo Atendimento Nível 2, em termos percentuais (%).

<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço de Usuários Críticos dentro do ANS</i>	Razão entre o número de requisições de serviço de usuários críticos concluídas pelo Atendimento Nível 2 dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.8 e o total de requisições de serviço de usuários críticos concluídas pelo Atendimento Nível 2, em termos percentuais (%).
<i>Índice de Início de Atendimento Presencial em até 15 minutos</i>	Razão entre o número de solicitações (incidentes ou requisições de serviço) de <u>usuários críticos</u> onde um Técnico do Atendimento Nível 2 iniciou o deslocamento até a mesa do usuário, e registrou este fato no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, em até 15 (quinze) minutos após o registro da solicitação e o total de solicitações de <u>usuários críticos</u> onde um Técnico do Atendimento Nível 2 se deslocou até a mesa do usuário, em termos percentuais (%).
<i>Índice de Repasses Indevidos</i>	Razão entre o número de solicitações (incidentes ou requisições de serviço) encaminhadas para outras equipes por erro na identificação da equipe responsável ou na categorização da solicitação (no caso de encaminhamentos automáticos), e o total de solicitações designadas para o Atendimento Nível 2 e encaminhadas para outras equipes, em termos percentuais (%).
<i>Índice de Efetividade da Resolução</i>	Razão entre o número de solicitações (incidentes e requisições de serviço) concluídas pelo Atendimento Nível 2, não reabertas pelo usuário no prazo de 7 (sete) dias após a conclusão, e o total de solicitações concluídas pelo Atendimento Nível 2, em termos percentuais (%).
ATENDIMENTO DE CAMPO	
Nome do Indicador	Descrição
<i>Índice de Início de Atendimento Presencial em até 20 minutos</i>	Razão entre o número de solicitações (incidentes ou requisições de serviço) onde um Técnico do Atendimento de Campo iniciou o deslocamento até a mesa do usuário, e registrou este fato no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, em até 20 (vinte) minutos após o registro da solicitação e o total de solicitações onde um Técnico do Atendimento de Campo se deslocou até a mesa do usuário, em termos percentuais (%).
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Padrão</i>	Razão entre o número de incidentes de usuários padrão concluídos pelo Atendimento de Campo dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.7 e o total de incidentes de usuários padrão concluídos pelo Atendimento de Campo, em termos percentuais (%).

<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Padrão</i>	Tempo total (em minutos) de atendimento a incidentes de usuários padrão concluídos pelo Atendimento de Campo dividido pelo total de incidentes de usuário padrão concluídos pelo Atendimento de Campo.
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Críticos</i>	Razão entre o número de incidentes de usuários críticos concluídos pelo Atendimento de Campo dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.8 e o total de incidentes de usuários críticos concluídos pelo Atendimento de Campo, em termos percentuais (%).
<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Críticos</i>	Tempo total (em minutos) de atendimento a incidentes de usuários críticos concluídos pelo Atendimento de Campo dividido pelo total de incidentes de usuário críticos concluídos pelo Atendimento de Campo.
<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço de Usuários Padrão dentro do ANS</i>	Razão entre o número de requisições de serviço de usuários padrão concluídas pelo Atendimento de Campo dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.7 e o total de requisições de serviço de usuários padrão concluídas pelo Atendimento de Campo, em termos percentuais (%).
<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço de Usuários Críticos dentro do ANS</i>	Razão entre o número de requisições de serviço de usuários críticos concluídas pelo Atendimento de Campo dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.8 e o total de requisições de serviço de usuários críticos concluídas pelo Atendimento de Campo, em termos percentuais (%).
<i>Índice de Repasses Indevidos</i>	Razão entre o número de solicitações (incidentes ou requisições de serviço) encaminhadas para outras equipes por erro na identificação da equipe responsável ou na categorização da solicitação (no caso de encaminhamentos automáticos), e o total de solicitações designadas para o Atendimento de Campo e encaminhadas para outras equipes, em termos percentuais (%).
<i>Índice de Efetividade da Resolução</i>	Razão entre o número de solicitações (incidentes e requisições de serviço) concluídas pelo Atendimento de Campo, não reabertas pelo usuário no prazo de 7 (sete) dias após a conclusão, e o total de solicitações concluídas pelo Atendimento de Campo, em termos percentuais (%).
<i>Quantidade de Inconsistências na Gestão de Ativos</i>	Quantidade de inconsistências encontradas nos controles de gestão de ativos, em termos absolutos.

ATENDIMENTO REGIONAL	
Nome do Indicador	Descrição
<i>Índice de Início de Atendimento Presencial em até 20 minutos</i>	Razão entre o número de solicitações (incidentes ou requisições de serviço) onde um Técnico do Atendimento Regional iniciou o deslocamento até a mesa do usuário, e registrou este fato no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, em até 20 (vinte) minutos após o registro da solicitação e o total de solicitações onde um Técnico do Atendimento Regional se deslocou até a mesa do usuário, em termos percentuais (%).
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Padrão</i>	Razão entre o número de incidentes de usuários padrão concluídos pelo Atendimento Regional dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.7 e o total de incidentes de usuários padrão concluídos pelo Atendimento Regional, em termos percentuais (%).
<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Padrão</i>	Tempo total (em minutos) de atendimento a incidentes de usuários padrão concluídos pelo Atendimento Regional dividido pelo total de incidentes de usuário padrão concluídos pelo Atendimento Regional.
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Críticos</i>	Razão entre o número de incidentes de usuários críticos concluídos pelo Atendimento Regional dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.8 e o total de incidentes de usuários críticos concluídos pelo Atendimento Regional, em termos percentuais (%).
<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Críticos</i>	Tempo total (em minutos) de atendimento a incidentes de usuários críticos concluídos pelo Atendimento Regional dividido pelo total de incidentes de usuário críticos concluídos pelo Atendimento Regional.
<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço de Usuários Padrão dentro do ANS</i>	Razão entre o número de requisições de serviço de usuários padrão concluídas pelo Atendimento Regional dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.7 e o total de requisições de serviço de usuários padrão concluídas pelo Atendimento Regional, em termos percentuais (%).
<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço de Usuários Críticos dentro do ANS</i>	Razão entre o número de requisições de serviço de usuários críticos concluídas pelo Atendimento Regional dentro dos tempos máximos de solução descritos no subitem 7.2.8 e o total de requisições de serviço de usuários críticos concluídas pelo Atendimento Regional, em termos percentuais (%).

<i>Índice de Repasses Indevidos</i>	Razão entre o número de solicitações (incidentes ou requisições de serviço) encaminhadas para outras equipes, mas retornadas ao Atendimento Regional por erro deste na identificação da equipe responsável ou na categorização da solicitação (no caso de encaminhamentos automáticos), e o total de solicitações recebidas pelo Atendimento Regional e encaminhadas para outras equipes, em termos percentuais (%).
<i>Índice de Efetividade da Resolução</i>	Razão entre o número de solicitações (incidentes e requisições de serviço) concluídas pelo Atendimento Regional, não reabertas pelo usuário no prazo de 7 (sete) dias após a conclusão, e o total de solicitações concluídas pelo Atendimento Regional, em termos percentuais (%).
GESTÃO DA QUALIDADE	
Nome do Indicador	Descrição
<i>Índice de Solicitações Auditadas</i>	Razão entre o número de solicitações (incidentes e requisições de serviço) auditadas pela Gestão da Qualidade e o total de solicitações concluídas que tiveram atuação do <i>Service Desk</i> , em termos percentuais (%).
<i>Quantidade de Solicitações Auditadas Incorretamente</i>	Quantidade de solicitações (incidentes e requisições de serviço) auditadas pela Gestão da Qualidade com incorreções em pelo menos 2 (dois) quesitos de avaliação, em termos absolutos.

7.2.13 Os tempos médios de resolução constantes na tabela do subitem 7.2.12, serão contados a partir da data e hora de registro do incidente ou requisição de serviço no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI.

7.2.14 Adicionalmente à medição destes indicadores, o Contratado será avaliado por meio de Pesquisa de Satisfação do Usuário, a qual será integrada ao Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e apresentada ao usuário no ato do encerramento de cada incidente ou requisição de serviço, sendo de preenchimento opcional.

7.2.15 A Pesquisa de Satisfação do Usuário não será considerada para fins de ajustes no pagamento mensal por tratar-se de elemento subjetivo. Entretanto, este indicador será utilizado pelo **BNDES** para auxiliar na gestão do Contrato e na melhor compreensão da percepção do usuário do serviço, podendo ensejar exigências de melhorias em processos e procedimentos adotados pelo Contratado em função de resultados abaixo das expectativas.



7.2.16 A tabela a seguir apresenta as metas esperadas para cada indicador, bem como os percentuais a serem decrementados do pagamento mensal dos respectivos serviços:

ATENDIMENTO NÍVEL 1			
Indicador	Valor Apurado	Classificação	Fator de Ajuste de Pagamento
<i>Índice de Chamadas Atendidas em até 20 segundos</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	0,50%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	1%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Chamadas Abandonadas</i>	menor que 02,00%	Esperado	0%
	02,00 a 05,00%	Baixo Impacto	0,50%
	05,01 a 20,00%	Médio Impacto	1%
	maior que 20,00%	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Tempo Médio em Espera</i>	menor que 15 s	Esperado	0%
	15 a 30 s	Baixo Impacto	0,50%
	31 a 60 s	Médio Impacto	1%
	acima de 60 s	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução de Incidentes no Nível 1</i>	maior que 80,00%	Esperado	0%
	60,00 a 80,00%	Baixo Impacto	1%
	30,00 a 59,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 30,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Padrão</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Padrão</i>	menor que 20 min	Esperado	0%
	20 a 50 min	Baixo Impacto	0,50%
	51 a 140 min	Médio Impacto	1%
	maior que 140 min	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Críticos</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Críticos</i>	menor que 15 min	Esperado	0%
	15 a 30 min	Baixo Impacto	0,50%
	31 a 120 min	Médio Impacto	1%
	maior que 120 min	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço no Nível 1</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	80,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	60,00 a 79,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 60,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução de Requisições de</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	80,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%

<i>Serviço de Usuários Padrão dentro do ANS</i>	60,00 a 79,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 60,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço de Usuários Críticos dentro do ANS</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	80,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	60,00 a 79,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 60,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Repasses em até 10 minutos</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	0,50%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	1%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Repasses Indevidos</i>	menor que 02,00%	Esperado	0%
	02,00 a 05,00%	Baixo Impacto	0,50%
	05,01 a 20,00%	Médio Impacto	1%
	maior que 20,00%	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Disponibilidade do Canal de Comunicação</i>	maior que 99,60%	Esperado	0%
	98,00 a 99,60%	Baixo Impacto	1% (vide item 7.2.17)
	90,00 a 97,99%	Médio Impacto	2% (vide item 7.2.17)
	menor que 90,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide itens 7.2.17 e 12.1)
<i>Índice de Efetividade da Resolução</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	0,50%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	1%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Qualidade do Atendimento</i>	maior que 90%	Esperado	0%
	70,00% a 90,00%	Baixo Impacto	0,50%
	50,00% a 69,99%	Médio Impacto	1%
	menor que 50,00%	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
ATENDIMENTO NÍVEL 2			
Indicador	Valor Apurado	Classificação	Fator de Ajuste de Pagamento
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Padrão</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Padrão</i>	menor que 60 min	Esperado	0%
	60 a 120 min	Baixo Impacto	0,50%
	121 a 240 min	Médio Impacto	1%
	maior que 240 min	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Críticos</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Críticos</i>	menor que 40 min	Esperado	0%
	40 a 80 min	Baixo Impacto	0,50%
	81 a 160 min	Médio Impacto	1%
	maior que 160 min	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%

<i>de Requisições de Serviço de Usuários Padrão dentro do ANS</i>	80,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	60,00 a 79,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 60,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço de Usuários Críticos dentro do ANS</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	80,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	60,00 a 79,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 60,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Início de Atendimento Presencial em até 15 minutos</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Repasses Indevidos</i>	menor que 02,00%	Esperado	0%
	02,00 a 05,00%	Baixo Impacto	0,50%
	05,01 a 20,00%	Médio Impacto	1%
	maior que 20,00%	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Efetividade da Resolução</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	0,50%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	1%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
ATENDIMENTO DE CAMPO			
Indicador	Valor Apurado	Classificação	Fator de Ajuste de Pagamento
<i>Índice de Início de Atendimento Presencial em até 20 minutos</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Padrão</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Padrão</i>	menor que 60 min	Esperado	0%
	60 a 120 min	Baixo Impacto	0,50%
	121 a 200 min	Médio Impacto	1%
	maior que 200 min	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Críticos</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Críticos</i>	menor que 40 min	Esperado	0%
	40 a 80 min	Baixo Impacto	0,50%
	81 a 160 min	Médio Impacto	1%
	maior que 160 min	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço de Usuários Padrão dentro do ANS</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	80,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	60,00 a 79,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 60,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)

<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço de Usuários Críticos dentro do ANS</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	80,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	60,00 a 79,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 60,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Repasses Indevidos</i>	menor que 02,00%	Esperado	0%
	02,00 a 05,00%	Baixo Impacto	0,50%
	05,01 a 20,00%	Médio Impacto	1%
	maior que 20,00%	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Efetividade da Resolução</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	0,50%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	1%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Quantidade de Inconsistências na Gestão de Ativos</i>	0	Esperado	0%
	1 a 50	Baixo Impacto	0,50%
	51 a 200	Médio Impacto	1%
	maior que 200	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
ATENDIMENTO REGIONAL			
Indicador	Valor Apurado	Classificação	Fator de Ajuste de Pagamento
<i>Índice de Início de Atendimento Presencial em até 20 minutos</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Padrão</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Padrão</i>	menor que 60 min	Esperado	0%
	60 a 120 min	Baixo Impacto	0,50%
	121 a 200 min	Médio Impacto	1%
	maior que 200 min	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução de Incidentes dentro do ANS para Usuários Críticos</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Tempo Médio de Resolução de Incidentes para Usuários Críticos</i>	menor que 40 min	Esperado	0%
	40 a 80 min	Baixo Impacto	0,50%
	81 a 160 min	Médio Impacto	1%
	maior que 160 min	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço de Usuários Padrão dentro do ANS</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	80,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	60,00 a 79,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 60,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Resolução de Requisições de Serviço de Usuários</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	80,00 a 95,00%	Baixo Impacto	1%
	60,00 a 79,99%	Médio Impacto	2%

<i>Críticos dentro do ANS</i>	menor que 60,00%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Repasses Indevidos</i>	menor que 02,00%	Esperado	0%
	02,00 a 05,00%	Baixo Impacto	0,50%
	05,01 a 20,00%	Médio Impacto	1%
	maior que 20,00%	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
<i>Índice de Efetividade da Resolução</i>	maior que 95,00%	Esperado	0%
	90,00 a 95,00%	Baixo Impacto	0,50%
	70,00 a 89,99%	Médio Impacto	1%
	menor que 70,00%	Alto Impacto	1% + multa (vide item 12.1)
GESTÃO DA QUALIDADE			
Indicador	Valor Apurado	Classificação	Fator de Ajuste de Pagamento
<i>Índice de solicitações auditadas</i>	maior que 20,00%	Esperado	0%
	15,00 a 20%	Baixo Impacto	1%
	5,00 a 14,99%	Médio Impacto	2%
	menor que 5%	Alto Impacto	2% + multa (vide item 12.1)
<i>Quantidade de Solicitações Auditadas Incorretamente</i>	0	Esperado	0%
	1 a 10	Baixo Impacto	2%
	11 a 30	Médio Impacto	5%
	Acima de 30	Alto Impacto	5% + multa (vide item 12.1)

7.2.17 No caso de haver indisponibilidade simultânea dos canais de comunicação principal e de contingência (VPN) em determinado mês, o indicador Índice de Disponibilidade do Canal de Comunicação terá o valor correspondente ao seu fator de ajuste aplicado em dobro sobre o que consta na tabela do subitem 7.2.16, independentemente da duração da falha simultânea.

7.2.18 O indicador Índice de Qualidade do Atendimento deverá ser calculado após apuração do indicador Quantidade de Solicitações Auditadas Incorretamente, de modo que os erros identificados nas auditorias sejam levados em consideração na apuração do primeiro indicador.

7.2.19 Os critérios de apuração do indicador Quantidade de Inconsistências de Gestão de Ativos levarão em conta falhas no controle de entrada e saída de estoque, erros nas informações cadastrais do equipamento e localização, não observância dos procedimentos de controle de acesso aos estoques, entre outros a serem definidos conjuntamente com o Contratado ao longo da execução contratual.

7.2.20 Os critérios de auditoria das solicitações que embasarão a apuração do indicador Índice de Qualidade do Atendimento levarão em conta a observância dos procedimentos por partes dos técnicos, cortesia, uso da linguagem oral e escrita, correção e completude das informações cadastradas no Sistema de

Gestão de Serviços de TI, entre outras a serem definidas conjuntamente com o Contratado ao longo da execução contratual.

7.2.21 O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado, sendo efetuados ajustes no valor conforme indicado na tabela do subitem 7.2.16 deste Anexo.

7.2.22 Os fatores de ajuste no pagamento indicados na tabela do subitem 7.2.16 deste Anexo incidem apenas sobre o valor mensal do serviço específico (Atendimento Nível 1, Atendimento Nível 2, Atendimento de Campo, Atendimento Regional ou Gestão da Qualidade) ao qual ele se refere.

7.2.23 As medições enquadradas como “Esperado” na coluna “Classificação” da tabela do subitem 7.2.16 deste Anexo, representam a meta a ser atingida pelo Contratado para o respectivo indicador.

7.2.24 As medições enquadradas como “Baixo Impacto” na coluna “Classificação” da tabela do subitem 7.2.16 deste Anexo, representam, para o respectivo indicador, patamares que ainda não causam impacto significativo no serviço e que, apesar de sofrerem ajuste no pagamento em função do desvio da meta, não implicam progressão de ajuste de pagamento ou aplicação de penalidade, mas ensejam recomendações do **BNDES** para melhoria no desempenho.

7.2.25 As medições enquadradas como “Médio Impacto” na coluna “Classificação” da tabela do subitem 7.2.16 deste Anexo, representam, para o respectivo indicador, patamares que, apesar de ainda aceitáveis, causam impacto significativo no serviço e, por isso, estarão sujeitos a progressão de ajuste de pagamento, conforme a seguir:

I. a reincidência de classificação como “Médio Impacto” para um mesmo indicador que no mês anterior já teve esta classificação ou “Alto Impacto” implicará aplicação de fator de ajuste igual ao dobro do que constar na tabela do subitem 7.2.16 deste Anexo;

II. a incidência de classificação como “Médio Impacto” ou “Alto Impacto” em 3 (três) ou mais indicadores em um mesmo mês de referência, considerando o conjunto de todos os serviços prestados, implicará aplicação de fator de ajuste igual ao dobro do que constar na tabela do subitem 7.2.16 deste Anexo para cada indicador na classificação “Médio Impacto”.

7.2.26 As medições enquadradas como “Alto Impacto” na coluna “Classificação” da tabela do subitem 7.2.16 deste Anexo, representam, para o respectivo indicador, patamares inaceitáveis para o serviço e ensejarão a aplicação de

penalidades, conforme estabelecido na Cláusula Décima Quinta, do Anexo III (Minuta de Contrato), do Edital.

7.2.27 O relatório mensal deverá incluir planos de ação para cada medição não enquadrada como "Esperado" na coluna "Classificação" da tabela do subitem 7.2.16 deste Anexo.

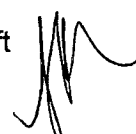
8 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA MÍNIMA DOS PROFISSIONAIS

8.1 Todos os profissionais Técnicos de Atendimento Nível 1 deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

- I. ensino médio completo;
- II. curso técnico (nível médio) na área de TIC;
- III. experiência mínima de 1 (um) ano em suporte a microinformática;
- IV. treinamento em Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL *Foundations* v.3) ou superior, com no mínimo 16 (dezesseis) horas;
- V. treinamento no *software* cliente de correio eletrônico em uso pelo **BNDES** (atualmente o *IBM Lotus Notes* versão 8.5) com no mínimo 16 (dezesseis) horas;
- VI. capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;
- VII. noções básicas do Microsoft Active Directory;
- VIII conhecimentos em redes de computadores e protocolo TCP/IP; e
- IX. conhecimentos em todos os aplicativos de mercado utilizados pelo **BNDES** (listados no subitem 4.5 deste Anexo).

8.2 Ao menos um posto de trabalho com profissional Técnico de Atendimento Nível 1 deverá estar disponível durante todos os períodos considerados janelas críticas (conforme subitem 6.2.5 deste Anexo) e possuir as certificações abaixo, sendo admitido um único posto com todas as certificações ou composição de diferentes postos:

- I. certificação oficial Microsoft Office Specialist (MOS) para o produto Microsoft Word 2010 ou superior;
- II. certificação oficial Microsoft Office Specialist (MOS) para o produto Microsoft Excel 2010 ou superior;
- III. certificação oficial Microsoft Office Specialist (MOS) para o produto Microsoft Powerpoint 2010 ou superior;
- IV. certificação oficial Microsoft Office Specialist (MOS) para o produto Microsoft Access 2010 ou superior; e



V. certificação oficial Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) para o sistema operacional Microsoft Windows 7 ou superior, ou certificação Microsoft equivalente que venha a substituí-la.

8.3 Todos os profissionais Supervisores de Atendimento Nível 1 deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

- I. ensino superior completo na área de TIC ou em qualquer área caso possua especialização (pós-graduação *lato sensu*) na área de TIC;
- II. experiência mínima de 2 (dois) anos em gestão de suporte ou 4 (quatro) anos em suporte a microinformática;
- III. certificação oficial HDI *Support Center Team Lead* (HDI SCTL) ou Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL *Foundations* v.3);
- IV. treinamento na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente; e
- V. inglês técnico básico (leitura e escrita).

8.4 Todos os profissionais Técnicos de Atendimento Nível 2 deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

- I. ensino médio completo;
- II. curso técnico (nível médio) na área de TIC;
- III. experiência mínima de 1 (um) ano em suporte a microinformática;
- IV. certificações oficiais *Microsoft Office Specialist* (MOS) para os seguintes produtos MS Office 2010 ou superior:
 - a) MOS: Word 2010 ou superior e
 - b) MOS: Excel 2010 ou superior.

V. certificação oficial *Microsoft Certified Solutions Associate* (MCSA) para o sistema operacional Microsoft Windows 7 ou superior, ou certificação Microsoft equivalente que venha a substituí-la;

VI. treinamento em Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL *Foundations* v.3) ou superior, com no mínimo 16 (dezesesseis) horas;

VII. treinamento no *software* cliente de correio eletrônico em uso pelo **BNDES** (atualmente o IBM Lotus Notes versão 8.5), na versão em uso ou superior, com no mínimo 16 (dezesesseis) horas;

VIII. capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;

IX. conhecimentos em redes de computadores e protocolo TCP/IP;

X. conhecimentos em todos os aplicativos de mercado utilizados pelo **BNDES** (listados no subitem 4.5 deste Anexo); e

XI. inglês técnico básico (leitura e escrita).

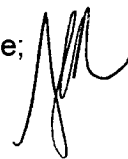
8.5 Ao menos um posto de trabalho com profissional Técnico de Atendimento Nível 2 deverá possuir certificação oficial Microsoft Office Specialist (MOS) para o produto Microsoft Powerpoint 2010 ou superior, e ao menos um posto de trabalho deverá possuir a mesma certificação para o produto Microsoft Access 2010 ou superior e ao menos um posto de trabalho deverá possuir os treinamentos SAP *BusinessObjects Web Intelligence Report Design* I e II versão 4.0 ou superior, sendo admitido um único posto com ambas as certificações e treinamentos ou postos diferentes, desde que estejam disponíveis durante todos os períodos considerados janelas críticas (conforme subitem 6.2.5 deste Anexo).

8.6 Todos os profissionais Supervisores de Atendimento Nível 2 deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

- I. ensino superior completo na área de TIC ou em qualquer área caso possua especialização (pós-graduação lato sensu) na área de TIC;
- II. experiência mínima de 2 (dois) anos em gestão de suporte ou 4 (quatro) anos em suporte a microinformática;
- III. certificação oficial *HDI Support Center Team Lead* (HDI SCTL) ou Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL *Foundations* v.3);
- IV. capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente; e
- V. inglês técnico básico (leitura e escrita).

8.7 Todos os profissionais Técnicos de Campo deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

- I. ensino médio completo;
- II. curso técnico (nível médio) na área de TIC;
- III. experiência mínima de 1 (um) ano em suporte a microinformática ou manutenção de *hardware*;
- IV. certificação oficial *Microsoft Certified Solutions Associate* (MCSA) para o sistema operacional Microsoft Windows 7 ou superior, ou certificação Microsoft equivalente que venha a substituí-la;
- V. treinamento em Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL *Foundations* v.3) ou superior, com no mínimo 16 (dezesesseis) horas;
- VI. treinamento em manutenção de microcomputadores e periféricos;
- VII. capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;
- VIII. conhecimentos em redes de computadores e protocolo TCP/IP; e
- IX. inglês técnico básico (leitura e escrita).



8.8 Todos os profissionais Técnicos de Gestão de Ativos deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

- I. ensino médio completo;
- II. curso técnico (nível médio) na área de TIC;
- III. experiência mínima de 1 (um) ano em suporte a microinformática ou manutenção de *hardware*;
- IV. inglês técnico básico (leitura e escrita).

8.9 Todos os profissionais Técnicos de Apoio deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

- I. ensino médio completo; e
- II. noções básicas de microinformática e redes.

8.10 Todos os profissionais Supervisores de Atendimento de Campo deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

- I. ensino superior completo na área de TIC ou em qualquer área caso possua especialização (pós-graduação *lato sensu*) na área de TIC;
- II. experiência mínima de 2 (dois) anos em gestão de suporte ou 4 (quatro) anos em suporte e manutenção de *hardware*;
- III. certificação oficial *Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA)* para o sistema operacional Microsoft Windows 7 ou superior, ou certificação Microsoft equivalente que venha a substituí-la;
- IV. certificação oficial *HDI Support Center Team Lead (HDI SCTL)* ou Fundamentos ITIL versão 3 (*ITIL Foundations v.3*);
- V. capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;
- VI. conhecimentos em redes de computadores e protocolo TCP/IP;
- VII. conhecimentos em todos os aplicativos de mercado utilizados pelo **BNDES** (listados no subitem 4.5 deste Anexo); e
- VIII. inglês técnico básico (leitura e escrita).

8.11 O profissional Supervisor Geral de Atendimento de Campo deverá possuir a seguinte qualificação mínima:

- I. ensino superior completo na área de TIC ou em qualquer área caso possua especialização (pós-graduação *lato sensu*) na área de TIC;
- II. experiência mínima de 2 (dois) anos em gestão de suporte ou 4 (quatro) anos em suporte e manutenção de *hardware*;

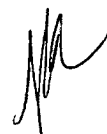
- III. certificação oficial *HDI Support Center Team Lead* (HDI SCTL) ou Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL *Foundations* v.3);
- IV. capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;
- V. conhecimentos em redes de computadores e protocolo TCP/IP; e
- VI. inglês técnico básico (leitura e escrita).

8.12 Todos os profissionais Técnicos de Atendimento Regional deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

- I. ensino médio completo;
- II. curso técnico (nível médio) na área de TIC;
- III. experiência mínima de 1 (um) ano em suporte a microinformática ou manutenção de *hardware*;
- IV. certificação oficial *Microsoft Certified Solutions Associate* (MCSA) para o sistema operacional Microsoft Windows 7 ou superior, ou certificação Microsoft equivalente que venha a substituí-la;
- V. treinamento em Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL *Foundations* v.3) ou superior, com no mínimo 16 (dezesseis) horas;
- VI. treinamento em manutenção de microcomputadores e periféricos;
- VII. treinamento em cabeamento estruturado;
- VIII. capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;
- IX. conhecimentos em redes de computadores e protocolo TCP/IP;
- X. conhecimentos em todos os aplicativos de mercado utilizados pelo **BNDES** (listados no subitem 4.5 deste Anexo); e
- XI. inglês técnico básico (leitura e escrita).

8.13 Todos os profissionais Técnicos de Qualidade de Atendimento deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

- I. ensino médio completo;
- II. curso técnico (nível médio) na área de TIC;
- III. experiência mínima de 1 (um) ano em suporte a microinformática ou gestão da qualidade;
- IV. treinamento em Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL *Foundations* v.3) ou superior, com no mínimo 16 (dezesseis) horas;
- V. capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente; e
- VI. inglês técnico básico (leitura e escrita).



8.14 Todos os profissionais Supervisores de Qualidade de Atendimento deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

- I. ensino superior completo na área de TIC ou em qualquer área caso possua especialização (pós-graduação *lato sensu*) na área de TIC;
- II. experiência mínima de 2 (dois) anos em gestão de suporte ou qualidade ou 4 (quatro) anos em suporte a microinformática;
- III. certificação oficial HDI *Knowledge Centered Support* (HDI KCS);
- IV. capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;
- V. conhecimento de ferramentas de gestão de qualidade, como MASP, Pareto, diagramas de Ishikawa, etc.; e
- VI. inglês técnico básico (leitura e escrita).

8.15 O profissional alocado como Gerente do Service Desk deverá possuir a seguinte qualificação mínima:

- I. ensino superior completo na área de TIC ou em qualquer área caso possua especialização (pós-graduação *lato sensu*) na área de TIC;
- II. experiência mínima de 5 (cinco) anos em gestão de *Service Desk* ou serviço de suporte a microinformática;
- III. certificação oficial HDI *Support Center Manager* (HDI SCM);
- IV. certificação oficial HDI *Knowledge Centered Support* (HDI KCS); e
- V. capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente.

8.16 Todos os Técnicos, alocados em qualquer dos serviços definidos, deverão possuir, além das certificações e capacitações listadas anteriormente, uma série de habilidades pessoais necessárias para o exercício da função, tais como:

- I. facilidade de comunicação, fluência verbal;
- II. bom relacionamento interpessoal, cortesia;
- III. equilíbrio emocional;
- IV. proatividade, criatividade, iniciativa;
- V. clareza, objetividade;
- VI. organização;
- VII. espírito de equipe;
- VIII. postura profissional;
- IX. boa dicção e tom de voz;
- X. discrição;

- XI.** interesse e disponibilidade;
- XII.** capacidade de aprendizado; e
- XIII.** boa redação.

8.17 Todos os Supervisores, alocados em qualquer dos serviços definidos, e o Gerente do Service Desk, deverão possuir, além das certificações e capacitações listadas anteriormente e das habilidades listadas no subitem 8.16 deste Anexo, uma série de habilidades pessoais adicionais necessárias para o exercício da função, tais como:

- I.** liderança;
- II.** habilidade em gestão de pessoas; e
- III.** habilidade em resolução de conflitos.

8.18 A capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente poderá ser ministrada pelo próprio Contratado aos seus profissionais e deverá ser comprovada através de cópia do respectivo certificado no prazo de 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da data de assinatura do Contrato.

8.19 Os cursos de formação (nível técnico ou superior) requeridos deverão ser comprovados como condição prévia à contratação, nos termos do item 6 do Edital, através de cópia dos respectivos certificados emitidos por instituições de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC).

8.20 O tempo de experiência prévia dos profissionais deverá ser comprovado como condição prévia à contratação, nos termos do item 6 do Edital, através de cópias de registros em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), contratos de trabalho ou de estágio assinados, ou declaração assinada e carimbada do empregador indicando o período e função/atividades executadas.

8.21 Os treinamentos requeridos deverão ser comprovados, através de cópia dos respectivos certificados emitidos por instituições oficiais especializadas reconhecidas pelo fabricante do software ou instituição mantenedora das certificações associadas, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da data de assinatura do Contrato.

8.22 As certificações oficiais requeridas deverão ser comprovadas, através de cópia dos respectivos certificados emitidos por empresa ou organismo devidamente reconhecidos pelo fabricante do software ou instituição mantenedora das certificações associadas, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da data de assinatura do Contrato.

8.23 Os conhecimentos específicos, que não constituem exigência explícita de treinamento formal, curso de formação acadêmica ou certificação oficial, não necessitam de comprovação formal, mas serão exigidos durante a prestação dos serviços e, caso o **BNDES** perceba falta de tais conhecimentos em qualquer profissional alocado ao serviço pelo Contratado, fica assegurado ao **BNDES** o direito de solicitar a imediata substituição do mesmo, nos termos do subitem 9.12.1 deste Anexo.

8.24 No caso de novo profissional admitido durante a prestação do serviço, o Contratado compromete-se a, anteriormente ao efetivo início das atividades do profissional no serviço, apresentar cópia dos comprovantes da capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente, do curso de formação e do tempo de experiência. Os treinamentos e as certificações oficiais poderão ser comprovados no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos contados após o efetivo início das atividades do profissional no serviço.

8.25 As qualificações técnicas exigidas neste Anexo correspondem a requerimentos mínimos. Será responsabilidade do Contratado adequar a capacitação de seus profissionais de forma a que atendam aos requerimentos de serviço descritos neste Anexo, mesmo que isto exija profissional mais capacitado tecnicamente do que o definido acima.

8.26 O Contratado deverá apresentar ao **BNDES**, sempre que solicitado, a comprovação da experiência, da formação e certificações dos profissionais alocados ao serviço.

9 CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SERVIÇO

9.1 Gerência do *Service Desk*

9.1.1 O Contratado indicará um profissional que atuará como Gerente do Service Desk, com os requisitos de qualificação técnica descritos no subitem 8.15 deste Anexo, o qual será designado como preposto entre o **BNDES** e o Contratado para todas questões relacionadas aos serviços, abrangendo todas as equipes e níveis de atendimento.

9.1.2 Opcionalmente, para questões estritamente comerciais, o Contratado poderá indicar um executivo comercial diferente do Gerente do Service Desk, cujo telefone de contato e endereço de correio eletrônico deverão ser informados na Reunião de Alinhamento de Expectativas (referida no subitem 9.10.1 deste Anexo).

9.1.3 O Gerente do Service Desk será alocado nas dependências do **BNDES** e deverá estar disponível das 10:30 às 19:30 ou horário distinto a ser definido pelo **BNDES**, respeitada a duração da jornada inicial. As ausências e substituições deste profissional deverão ser comunicadas previamente ao **BNDES**.

9.1.4 Deverão ser fornecidas pelo Contratado as seguintes licenças de uso de software para o Gerente do Service Desk:

I. licença de cliente do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI em uso pelo **BNDES** (para o ambiente atual do **BNDES**, a licença fornecida deve ser do tipo *BMC Remedy Service Desk*);

II. licenças de cliente do *software* de correio eletrônico e colaboração em uso pelo **BNDES** (para o ambiente atual do **BNDES**, a licença fornecida deve ser do tipo *IBM Lotus Notes with Collaboration Authorized User License + SW Subscription & Support*);

III. todas as demais licenças de *software* necessárias para a prestação do serviço, a serem utilizadas nos microcomputadores do **BNDES**.

9.1.5 São atribuições do Gerente do *Service Desk*:

I. gerenciar todos os profissionais do Contratado;

II. garantir a fluidez e o bom desempenho dos serviços do *Service Desk*, em todos os Níveis;

III. acompanhar e gerenciar todos os atendimentos recebidos pelo *Service Desk*, garantindo os seus fechamentos em todos os Níveis, dentro dos níveis de serviço estabelecidos;

IV. planejar, executar e manter capacitação dos profissionais alocados aos serviços, em todos os *softwares* e procedimentos pertinentes, prestando informações ao **BNDES**, quando solicitado;

V. conduzir os processos de reciclagens periódicas;

VI. implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;

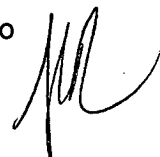
VII. garantir e disseminar as normas operacionais e de Segurança da Informação do **BNDES** entre os profissionais alocados aos serviços contratados;

VIII. zelar pela qualidade no atendimento;

IX. zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;

X. manter suas equipes permanentemente atualizadas sobre as mudanças do ambiente computacional do **BNDES**, de forma que estejam sempre capacitadas a manter a qualidade dos serviços prestados;

- XI. controlar e administrar a frequência, escalas de trabalho, ausências, atestados, substituições, intervalos e pagamentos dos profissionais alocados a prestação dos serviços;
- XII. providenciar, quando solicitado pelo **BNDES**, a realização de serviços extraordinários;
- XIII. providenciar relatórios relacionados ao desempenho dos serviços;
- XIV. executar e acompanhar processo de seleção de novos profissionais;
- XV. interagir com o Gestor do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do Contrato;
- XVI. coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções nos serviços prestados possam trazer algum prejuízo ao **BNDES** ou a seus clientes;
- XVII. interagir com o Gestor do Contrato em caso de dúvidas e falhas de comunicação para revisão de processos;
- XVIII. fazer o acompanhamento proativo com os Supervisores do Contratado em pontos como: absenteísmo, postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores;
- XIX. trabalhar pela padronização das informações no serviço;
- XX. identificar e reportar oportunidades de ações para melhoria contínua do nível de serviço e dos processos envolvidos;
- XXI. apoiar o controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do **BNDES** utilizados pelo Contratado;
- XXII. acompanhar e controlar o uso dos recursos disponibilizados pelo **BNDES**, no desenvolvimento do serviço;
- XXIII. conduzir ações de melhoria do clima organizacional;
- XXIV. elaboração, planejamento e implementação de campanhas motivacionais para os profissionais alocados aos serviços;
- XXV. disponibilizar para consulta pelo **BNDES**, a qualquer tempo, de relação atualizada de todos os profissionais alocados aos serviços do Contratado; e
- XXVI. avaliação diária dos indicadores definidos no subitem 7.2 (Indicadores de Níveis de Serviço) deste Anexo;
- a) verificar permanentemente o nível de satisfação dos usuários; e
- b) elaborar mensalmente o Relatório Mensal de Atividades, conforme descrito no subitem 9.2 deste Anexo.



9.2 Relatório Mensal de Atividades

9.2.1 No Relatório Mensal de Atividades, deverão constar, além das medições dos indicadores de níveis de serviços (conforme definido no item 7 deste Anexo), evidências da alocação efetiva de profissionais (conforme descrito nos subitens 6.2.27 e 6.2.28 deste Anexo), recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos, registros de acionamento dos serviços extraordinários (quantidade de horas consumidas, justificativas e aprovações), ocorrências que tenham impactado a prestação do serviço, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual.

9.2.2 A entrega do relatório deverá ser efetuada até o terceiro dia útil de cada mês, seguida de reunião entre o Gerente do Service Desk, o gestor do Contrato e outros participantes que eventualmente forem convidados por uma das partes, a fim de analisarem os pontos levantados e os níveis de serviço atingidos.

9.2.3 A entrega mensal do relatório conforme o prazo previsto no subitem 9.2.2, será condição necessária para que o **BNDES** ateste os serviços, para fins de pagamento pela prestação dos mesmos.

9.2.4 O conteúdo detalhado e a forma inicial do Relatório Mensal de Atividades serão definidos pelas partes na Reunião de Alinhamento de Expectativas, conforme subitem 9.10.1 deste Anexo, sujeito a alterações sempre que solicitado pelo **BNDES**.

9.3 Especificações da Rede de Comunicação

9.3.1 Deverá ser disponibilizado pelo Contratado um canal de comunicação entre a sua rede onde o serviço Atendimento Nível 1 será prestado e o EDSERJ, com largura de banda mínima de 40 Mbps (quarenta megabits por segundo) full-duplex (40Mbps de transmissão e 40Mbps de recepção simultaneamente), conforme detalhado na memória de cálculo abaixo, sendo o dimensionamento do circuito de comunicação, equipamentos e características de redundância de responsabilidade do Contratado para o cumprimento dos níveis de serviço previstos nestas Especificações Técnicas.

Requisitos de Rede	Número de Chamadas Simultâneas	Banda, em Kbps, considerando G.711	Total em Kbps
Voz - Chamadas Ativas	15	80	1200
Voz - Chamadas em Espera (4/1)	15	80	1200
Escuta remota de	1	80	80

gravações			
Total Parcial			2480
Requisitos de Rede	Número de Sessões Simultâneas	Banda, em Kbps, considerando o perfil de 512 Kbps	Total em Kbps
Controle Remoto	10	512	5120
Total Parcial			5120
Requisitos de Rede	Número de Sessões Simultâneas	Banda em Kbps	Total em Kbps
Acesso ao Remedy	15	512	7680
Acesso ao Notes	15	256	3840
Login no Active Directory	15	256	3840
Outros (atualizações de SO, antivírus, etc)	15	512	7680
Acesso ao sistema de operação telefônica	5	512	2560
Total Parcial			25600
Total Geral			33200

9.3.2 Conforme a memória de cálculo apresentada no subitem 9.3.1, será necessário um canal de comunicação de dados com pelo menos 33,24 Mbps (trinta e três vírgula vinte e quatro megabits por segundo). Como este fracionamento inexistente para contratação com as operadoras de telecomunicações, o próximo fracionamento existente seria o de 40 Mbps (quarenta megabits por segundo). Vale ressaltar que o cálculo baseou-se no número mínimo exigido de postos de trabalho para o serviço de Atendimento Nível 1 e, por isso, também deve existir margem para crescimento.

9.3.3 Deverá ser disponibilizada pelo Contratado, além do canal previsto no subitem 9.3.1 deste Anexo, a opção de acesso por VPN (Virtual Private Network) via Internet à sua rede, com os mesmos acessos disponibilizados pela rede de comunicação dedicada. O uso do canal alternativo, VPN, ficará a critério do **BNDES** e não poderá ser contabilizado na capacidade de troca de tráfego do canal dedicado.

9.3.4 O canal de comunicação a ser interligado à Internet para acesso via VPN deverá possuir largura de banda de, no mínimo, 40 Mbps (quarenta megabits por segundo) e suas duas pontas (EDSERJ e site do Contratado) deverão ser contratadas da mesma operadora de telecomunicações, a qual deverá ser

distinta da fornecedora do canal dedicado (não poderá compartilhar qualquer parte da rede).

9.3.5 Nenhuma troca de dados ou consulta realizada pelo **BNDES** aos sistemas disponibilizados pelo Contratado poderá ocorrer via o canal alternativo da Internet (VPN), a não ser em caso de operação do **BNDES** em contingência ou em caso de inoperância do canal dedicado. Nesse último caso, a indisponibilidade do canal dedicado continuará sendo computada para fins de medição de níveis de serviço, sujeitando o Contratado aos ajustes e penalidades previstos neste Anexo.

9.3.6 Deverão ser configuradas duas VPNs (*site-to-site*) entre o Contratado e o **BNDES** (um túnel para o EDSERJ e outro para o site de contingência do **BNDES**). As duas VPNs deverão estar ativas desde o início do Contrato, permanecendo disponíveis durante toda a sua vigência.

9.3.7 A solução de VPN adotada deverá atender aos requisitos de segurança do **BNDES**, tais como: suporte aos protocolos IPSEC e formação de trilhas de auditoria. O roteador que atenderá à conexão com a Internet deverá possuir capacidade de firewall statefull, suporte a um tráfego IPSEC de, no mínimo, 40 Mbps (quarenta megabits por segundo) e função habilitada de aceleração de tráfego WAN.

9.3.8 A contratação, instalação e configuração da infraestrutura de telecomunicações entre as dependências do Contratado e o ponto de concentração de tráfego no **BNDES** serão de total responsabilidade do Contratado.

9.3.9 Todos os custos com a cessão de equipamentos de comunicação de dados (ECDs), circuitos de comunicação, mão-de-obra, matéria-prima e serviços necessários ao estabelecimento da comunicação com a rede do Contratado serão assumidos pelo mesmo.

9.3.10 Todos os equipamentos e enlaces fornecidos pelo Contratado, nas suas condições de fabricação, operação, manutenção, configuração, funcionamento, alimentação e instalação, deverão obedecer rigorosamente às normas e recomendações em vigor. As mesmas deverão ser elaboradas por órgãos oficiais competentes ou entidades autônomas reconhecidas na área – ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), e entidades de padrões reconhecidas internacionalmente – ITU-T (International Telecommunication Union), ISO (International Standardization Organization), IEEE (Institute of Electrical and Electronics



Engineers), EIA/TIA (Electronics Industry Alliance and Telecommunication Industry Association).

9.3.11 Para os equipamentos e circuitos de comunicação a serem instalados nas dependências do **BNDES**, caberá ao Contratado realizar as instalações nos locais informados, assumindo todos os custos e qualquer outra responsabilidade decorrente de condições especiais de implantação que porventura os mesmos possam exigir.

9.3.12 O **BNDES** poderá solicitar ao Contratado, a qualquer tempo, a alteração do local de instalação dos equipamentos e circuitos de telecomunicação fornecidos, a qual deverá ser realizada pelo Contratado no prazo de 3 (três) dias úteis a partir da data da solicitação do **BNDES**.

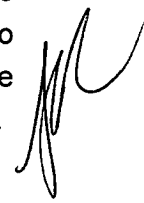
9.3.13 Todos os recursos de infraestrutura de telecomunicações do Contratado necessários ao serviço que necessitem estar nas dependências do **BNDES**, deverão ser instalados no datacenter do **BNDES**, situado no subsolo 2 do EDSERJ, devendo o Contratado mantê-los durante toda a vigência do Contrato.

9.3.14 As configurações de rede a serem utilizadas nas pontas do circuito de comunicação (**BNDES** e Contratado), roteador ou equipamento similar que venha a ser instalado pelo Contratado, serão determinadas pela Gerência de Infraestrutura do **BNDES**.

9.3.15 Todos os equipamentos e canais de comunicação deverão suportar, no mínimo, a utilização do protocolo TCP/IP versão 4 e ser logicamente independentes e isolados de qualquer outra rede, em especial do ambiente público da Internet.

9.3.16 O Contratado disporá de, no máximo, 6 (seis) unidades de rack de 19' (dezenove polegadas) de altura (padrão EIA-310-D) fornecidos pelo **BNDES**, com alimentação elétrica em 220 Volts (Corrente Alternada) bifásica ou monofásica com frequência de 60 Hz (sessenta Hertz) e temperatura ambiente estabilizada entre 24 (vinte e quatro) e 28 (vinte e oito) graus Celsius. Os equipamentos a serem fornecidos que não sejam bivolt e não suportem a operação em 220 Volts deverão vir acompanhados de unidade transformadora, além de possuírem fontes redundantes.

9.3.17 O Contratado deverá informar todos os protocolos, portas de rede e sentido das comunicações, necessários para a comunicação, os quais serão validados pela Gerência de Segurança do **BNDES** e posteriormente configurados no dispositivo de filtragem/roteador instalados entre as duas redes.



9.3.18 A rede de comunicação do Atendimento Nível 1 a ser implantada pelo Contratado deverá:

- I. garantir a continuidade, a consistência e a uniformidade na qualidade dos serviços de comunicação de dados prestados entre o Contratado e a rede do **BNDES**;
- II. oferecer total segurança contra possíveis tentativas de invasão efetuadas através de acesso remoto em qualquer um dos ECDs sob sua responsabilidade;
- III. oferecer flexibilidade e rapidez na implantação de mudanças, garantindo o atendimento dentro dos prazos definidos pelo **BNDES** neste Anexo; e
- IV. favorecer a capacidade de evolução tecnológica dos serviços a serem prestados, empenhando-se no contínuo aprimoramento dos mesmos.

9.3.19 O(s) canal(is) de comunicação de dados disponibilizados entre o Contratado e a rede do **BNDES** deverá(ão) suportar todas as trocas de dados entre as duas redes, dentre elas:

- I. recebimento de todas as chamadas originadas a partir do *gateway* de voz instalado no **BNDES**;
- II. escuta remota de gravações realizadas pelo serviço de Atendimento Nível 1;
- III. controle remoto dos microcomputadores da rede do **BNDES** pelos profissionais do Atendimento Nível 1;
- IV. acesso, pelos profissionais do Atendimento Nível 1, ao Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI;
- V. acesso, pelos profissionais do Atendimento Nível 1, à ferramenta de correio eletrônico do **BNDES**;
- VI. autenticação das estações de trabalho dos profissionais do Atendimento Nível 1 no serviço de diretório do **BNDES**;
- VII. serviços complementares de atualização das estações com relação ao sistema operacional, antivírus, etc.; e
- VIII. acesso pelos profissionais do **BNDES** aos sistemas utilizados pelo serviço telefônico (DAC, URA, etc).

9.3.20 Adicionalmente, o Contratado deverá:

- I. manter organizados e devidamente identificados seus equipamentos e circuitos, atendendo sempre às exigências técnicas necessárias à operação normal; e
- II. realizar a retirada de *racks*, equipamentos e circuitos que não estejam mais sendo utilizados para a operação do serviço contratado, em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data da solicitação do **BNDES**.

9.3.21 Os roteadores fornecidos pelo Contratado deverão estar acompanhados de todos os acessórios e programas necessários à sua instalação, operação e monitoração, devendo ainda possuir toda a funcionalidade prevista neste anexo para a transmissão do tráfego gerado pelos serviços de voz e dados do **BNDES**.

9.3.22 Sempre que houver lançamento de novas versões de sistema operacional ou *firmware* para roteadores do Contratado, que agreguem correções aos serviços prestados ou atualizações de segurança, as mesmas deverão ser fornecidas e instaladas pelo Contratado em até 10 (dez) dias úteis após solicitação formal do **BNDES**, sem nenhum ônus ao **BNDES**.

9.3.23 Sempre que for solicitada pela equipe técnica do **BNDES** a alteração na configuração dos equipamentos instalados pelo Contratado, este último terá até 3 (três) dias úteis para realizá-la, contados da referida solicitação, sem nenhum ônus ao **BNDES**.

9.3.24 Deverão ser utilizados 4 (quatro) roteadores, sendo 2 (dois) para atender a rede do Contratado nas dependências do **BNDES** e outros 2 (dois) para atender a rede do Contratado nas suas dependências, de tal forma que um par atenda o enlace dedicado e outro atenda o enlace VPN (Internet), os quais deverão garantir a alta disponibilidade das conexões do ponto de vista das aplicações disponibilizadas sobre estes equipamentos.

9.3.25 Os roteadores utilizados deverão possuir as seguintes características individuais:

I. suportar, de acordo com os níveis de serviço requeridos, o roteamento de, no mínimo, 40 (quarenta) Mbps *full-duplex* (80 Mbps *half-duplex*) de tráfego IPSEC, utilizando AES (chave de 256 bits e autenticação SHA1), e, no mínimo, 300 Kpps (64 bytes conforme a RFC 2544);

II. possuir as características necessárias para a implementação dos protocolos RTP/RTCP e RTP header compression, em conformidade com a RFC 2508;

III. possuir as características necessárias para a implementação e processamento dos seguintes padrões e protocolos: ITU-T H.323, ITU-T H.225, ITU-T H.245, Q.931 e SIP V2 (RFC 3261);

IV. possuir, pelo menos, 4 (quatro) portas *Gigabit Ethernet Full Duplex* (1000Base-T – Padrão 802.3ab) disponíveis para conexão na rede local (LAN);

V. implementar o padrão IEEE 801.2p, permitindo assim a configuração de parâmetros de qualidade de serviço – QoS;

VI. implementar o padrão IEEE 801.2Q, permitindo assim a configuração de VLAN's;



VII. implementar a configuração de métodos de priorização de tráfego por tipo de protocolo e por serviços da pilha TCP/IP, sendo também imprescindível que esses roteadores tenham a capacidade de utilizar protocolo que viabilize o estabelecimento de classes de serviço para a priorização de aplicações críticas, em conformidade com padrões IP definidos em RFC's;

VIII. implementar o protocolo de gerenciamento SNMP – versões 1, 2 e 3 – e suportar a especificação MIB-II, implementados em conformidade com as RFC's 1157, 1213 e 2570;

IX. implementar a funcionalidade de "*ip sla monitor*" ou equivalente para monitoramento de *jitter* e também chaveamento de rotas estáticas baseado na condição do enlace;

X. implementar a funcionalidade de HSRP ou equivalente;

XI. capacidade de pacotes por segundo;

XII. implementar, no mínimo, os seguintes mecanismos de aceleração de tráfego WAN: compressão e otimização de latência; e

XIII. permitir a configuração remota tanto através de SSH v2 como por porta de console ligada a modem, ficando por conta do Contratado o fornecimento de todos os recursos necessários à implantação desses serviços.

9.3.26 O Contratado deverá fornecer ao **BNDES** as senhas de acesso, via porta de console, com seu respectivo cabo de conexão, e SSH, para todos os roteadores alocados ao serviço, com privilégios completos (leitura e escrita). Também deverá ser fornecido acesso somente de leitura às estatísticas de SNMP (comunidade de leitura ou usuário/senha), e os roteadores configurados para gerar logs (Syslog – RFC 3164) ou traps SNMP para um ou mais endereços IP's a serem definidos pelo **BNDES**.

9.3.27 A rede IP que comporá a rede de Atendimento Nível 1 deverá estar em operação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, apesar da disponibilidade ser medida apenas durante o horário de operação do serviço.

9.3.28 A ocorrência de qualquer tipo de interrupção na rede do Atendimento Nível 1 deverá ser comunicada ao Gestor do Contrato, tanto através de correio eletrônico como também através de ligações telefônicas.

9.3.29 Em caso de necessidade de interrupção programada, o Contratado deverá entrar em contato com o **BNDES** com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.



9.3.30 Não serão computadas no cálculo da disponibilidade mensal até 4 (quatro) interrupções anuais do serviço, a serem utilizadas como janelas para manutenção preventiva, desde que agendadas em comum acordo e com a antecedência mínima prevista no subitem 9.3.29. Tais interrupções deverão ser realizadas fora do horário de operação do serviço, sempre com a concordância do **BNDES**.

9.3.31 O canal de comunicação dedicado será considerado "indisponível" quando ocorrer qualquer tipo de problema na rede de acesso (enlaces e ECDs) que impeça a transmissão ou a recepção de pacotes através dela, ou ainda, nos casos descritos a seguir, medidos em períodos de 5 (cinco) minutos:

I. o percentual de erros ou descartes for superior a 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do tráfego, medidos por interface e direção;

II. tempo de retardo de ida e volta (RTT), entre o roteador instalado nas dependências do **BNDES** e aquele instalado nas dependências do Contratado, superior a 80ms (oitenta milissegundos), onde o retardo é medido pelo intervalo de tempo transcorrido entre a transmissão do primeiro *bit* de um frame de 64 (sessenta e quatro) *bytes*, até que o último *bit* desse mesmo *frame* seja recebido pela mesma porta de comunicação que o transmitiu, utilizando pacotes classificados e priorizados como tráfego de gerenciamento;

III. variação do tempo de retardo (*jitter*) superiores a 20ms (vinte milissegundos), para pacotes de 256 (duzentos e cinquenta e seis) *bytes* classificados e priorizados como tráfego de voz.

9.3.32 O circuito virtual - VPN será considerado indisponível durante o tempo em que ocorrer qualquer um dos problemas na rede de acesso (enlaces e ECDs) que impeça a transmissão ou a recepção de pacotes através dela, ou ainda, nos casos descritos a seguir, medidos em períodos de 5 (cinco) minutos:

I. Não for possível estabelecer o túnel VPN devido a erro de negociação do IPsec ou indisponibilidade do *host* responsável por estabelecer a VPN.

II. Não for possível monitorar via ICMP (*ping*) os hosts internos do Contratado via VPN.

9.3.33 O **BNDES** poderá solicitar ao Contratado, a qualquer tempo durante a vigência do Contrato, a comprovação do atendimento aos tempos de retardo e variação do retardo especificados no subitem 9.3.31 deste Anexo, caso ele considere que algumas das suas aplicações sensíveis a esses indicadores estejam sendo afetadas.

9.3.34 Durante toda a vigência do Contrato, o Contratado deverá manter registro dos eventos que porventura tenham provocado interrupções nas portas de

comunicação do ponto concentrador de tráfego, a fim de justificar a não consideração de períodos de indisponibilidade perante o **BNDES**.

9.3.35 A classificação dos diferentes tipos de serviço deverá seguir os padrões das RFC's 2474 e 2475 – Diffserv, complementados pela RFC 2597 – *Assured Forwarding* PHB, e pela RFC 2598 – *Expedited Forwarding*.

9.3.36 Os diferentes tipos de serviço que trafegarão pela rede do Atendimento Nível 1 serão associados a uma das 3 (três) classes definidas na tabela a seguir:

Classe	Descrição
Tempo Real	Aplicações sensíveis ao tempo de retardo e variações do tempo de retardo da rede, que exigem priorização de pacotes e reserva de banda.
Gerenciamento	Aplicações que exigem entrega garantida e reserva de banda. Aplicações de gerenciamento de redes (ICMP, <i>Remote Desktop</i> , SNMP, ssh, telnet e outras) e de sistemas, que necessitam de uma banda mínima para atividades de suporte técnico, mesmo em situações de congestionamento severo da rede, porém não ocupam banda suficiente para interferir nos demais tráfegos, em condições normais de operação.
Padrão	Todo tráfego não explicitamente atribuído às classes anteriores ficará nesta classe. Sua finalidade é permitir um valor muito baixo de recursos para tráfegos não previstos ou ainda não identificados como tráfegos importantes. Garante que tais tipos de tráfego possam fluir somente se houver recursos disponíveis na rede, mas o impede de afetar negativamente as demais classes.

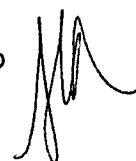
configuração de

9.3.36.1 A configuração de QoS deverá suportar a totalidade do tráfego gerado pelos seguintes tipos de serviço, sempre sobre o protocolo IP, inicialmente identificados para a implantação da Rede do *Service Desk* e a seguir distribuídos pelas classes descritas na tabela do subitem 9.3.36 acima.

9.3.37 Deverão ser configuradas 2 (duas) classes de priorização de tráfego no canal dedicado, assim distribuídas:

I. Dados – 35 Mbps (trinta e cinco megabits por segundo); e

II. Voz – 5 Mbps (cinco megabits por segundo).



9.3.38 A banda ociosa no tráfego de voz não poderá ser utilizada pelo tráfego de dados.

9.3.39 O Contratado deverá garantir que, em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do Contrato, todo o tráfego gerado pelos tipos de serviço, que estão classificados na tabela do subitem 9.3.36, seja automaticamente priorizado.

9.3.40 Após 60 (sessenta) dias corridos do início da operação do Atendimento Nível 1, sob a exigência integral dos compromissos de qualidade definidos no item 7 deste Anexo, o Contratado e a equipe técnica do **BNDES** farão, em conjunto, uma reavaliação da configuração dos mecanismos de classificação de tráfego nos ativos de rede e das aplicações que se utilizam da rede que porventura possam ter sido identificadas neste período, de forma a ajustá-la caso haja necessidade.

9.3.41 Durante a vigência do Contrato, sem qualquer ônus para o **BNDES**, poderá ser solicitada ao Contratado nova configuração dos mecanismos de classificação de tráfego nos ativos de rede, através da inclusão de novos tipos de serviço identificados ao longo do tempo, sendo que o Contratado deverá atender a essas solicitações em até 3 (três) dias úteis da sua formalização pelo **BNDES**.

9.4 Central Telefônica e Serviços Associados

9.4.1 O Contratado deverá implantar uma central telefônica (PABX) dedicada ao serviço prestado para o **BNDES**, capaz de se interconectar com o PABX do **BNDES** e com o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

9.4.2 Essa central será responsável por rotear toda a comunicação de voz entre os usuários dos serviços de TIC do **BNDES** e as posições de atendimento (PA's) do serviço de Atendimento Nível 1, bem como dessas PA's com os postos de serviço do Contratado lotados nas dependências do **BNDES**.

9.4.3 Todos os números de ramal a serem utilizados pelo Contratado deverão ser previamente aprovados pelo **BNDES** a fim de se evitar possíveis conflitos com plano de numeração já utilizado na sua rede de telefonia.

9.4.4 Tal central também deverá prover outros serviços tipicamente relacionados a comunicação de voz tais como: Distribuição Automática de Chamadas (DAC/ACD), gravação de ligações, gravação de tela do atendente, música de



espera, Unidade de Resposta Interativa (IVR), etc, os quais estão especificados nos subitens 9.4.8 a 9.4.12 deste Anexo.

9.4.5 As PA's dedicadas ao posto de Supervisor de Atendimento Nível 1 e aquela disponibilizada para representante do **BNDES** (conforme subitem 10.3.4 deste Anexo), além dos atendimentos telefônicos normais, deverão permitir a monitoração silenciosa de ligações em curso, entrar na conversação e, se for o caso, assumir o atendimento. Além disso, elas deverão permitir a escuta das gravações de ligações já encerradas. A fim de facilitar a efetiva supervisão do trabalho da equipe, estes postos devem ter acesso a um painel de acompanhamento das filas de atendimento gerenciadas pelo distribuidor automático de chamadas (ACD).

9.4.6 O tráfego de voz entre o Contratado e o **BNDES** será feito, através do canal de comunicação descrito no subitem 5.2.4 deste Anexo, usando a tecnologia Voz sobre IP (VoIP) e compartilhando o enlace de dados entre as redes de ambos. A configuração de tal conexão será de responsabilidade do Contratado com o apoio da equipe técnica de telecomunicações do **BNDES**. Os protocolos utilizados serão: SIP (RFC-3261) para o estabelecimento / sinalização / encerramento de sessão, SDP (RFC-4566) para sinalizar os parâmetros dos canais de mídia da ligação e RTP (RFC-3550) mais a RFC-2833 para o transporte da mídia (voz) e sinalização audível (DTMF). Estes protocolos serão encapsulados em UDP (RFC-0768). Os CODECs aceitos são G.711 (mandatório), G.729a/b e G.722 (opcionais). Para referência, informamos que o tronco SIP poderá ser terminado, na extremidade do BNDES, num *soft-switch Asterisk (release 10 ou superior)* ou *Avaya CS1K (release 7.65 ou superior)*.

9.4.7 A fim de atender os usuários do **BNDES** que não estejam em suas dependências e permitir a operação do Atendimento Nível 1 em regime de contingência da rede, o Contratado deverá possuir uma conexão com o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) via canal 0800 especificado no inciso IX do subitem 5.2.4 deste Anexo.

9.4.8 A central deverá prover o serviço de Distribuidor Automático de Chamadas (ACD), o qual receberá as ligações dos usuários de TIC do **BNDES** e os direcionará, um a um, para a próxima PA livre utilizando os seguintes critérios, na ordem apresentada:

- I. prioridade de atendimento, determinada a partir das informações, tais como o cargo do usuário, obtidas do mesmo pelo Sistema de Resposta Interativa (IVR);
- II. habilidade do operador de atendimento em determinado assunto, a partir de informação registrada no sistema;
- III. tempo de espera em fila e total de contatos em espera;



IV. identificação do último operador de atendimento com o qual o usuário interagiu;

V. informações de data e hora; e

VI. número de origem ou destino.

9.4.9 Se todas as PA's estiverem ocupadas, o ACD deverá colocar as chamadas em espera, com fila de atendimento, notificação do tempo médio de atendimento e utilização de música em espera, a qual deverá ser definida pelo **BNDES** nas seguintes condições: em espera por atendente livre; em espera por resposta do atendente; e por tipo de atendimento definido pelo **BNDES**.

9.4.10 A central telefônica deverá dispor de Sistema de CTI (*Computer Telephony Integration*), no qual a integração telefone-computador terá, pelo menos, função de exibição de informações de apoio no terminal do operador de acordo com as repostas fornecidas pelo usuário ao sistema de IVR.

9.4.11 O sistema de gravação das ligações e de telas deverá possuir, ao menos, os seguintes recursos:

I. capacidade para armazenar as gravações de áudio de todas as chamadas telefônicas recebidas e realizadas, inclusive as atendidas inteiramente pelo Sistema de Resposta Interativa de Voz, por um período de 180 (cento e oitenta) dias, de forma ininterrupta, em todos os terminais do Atendimento Nível 1;

II. capacidade para armazenar as gravações de tela do atendente relacionadas a todas as chamadas telefônicas recebidas e realizadas por um período de 180 (cento e oitenta) dias, de forma ininterrupta, em todos os terminais do Atendimento Nível 1;

III. capacidade de iniciar os processos de gravação de áudio e de tela sem a necessidade de intervenção por parte do atendente;

IV. armazenar os arquivos de gravação de áudio e de tela de forma integrada, permitindo sua reprodução como um arquivo de mídia único;

V. armazenar, para cada chamada, além do áudio e da gravação de tela, as informações de controle, tais como: a identificação do atendente, data/hora, número do terminal originador da chamada (BINA) e número do protocolo de atendimento;

VI. permitir, ao **BNDES**, a recuperação integral de todas as gravações de áudio e das respectivas gravações de tela realizadas, via interface *web*, em arquivos digitais em formatos compatíveis com o Windows Media Player versão 11.0 ou superior;

VII. possuir interface de consulta *web* utilizando o protocolo HTTP ou HTTPS, possibilitando que o **BNDES** administre o acesso dos usuários por ele autorizados, através de *login* com senha;

VIII. a interface de consulta para recuperação das gravações de áudio e de tela deverá ser capaz de localizar os arquivos baseados nos seguintes critérios de busca simultâneos:

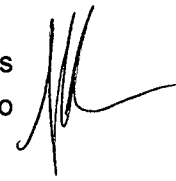
- a) por número chamador;
- b) por atendente;
- c) pela data de início;
- d) pelo horário de início (hora, minutos e segundos);
- e) pela duração;
- f) por um intervalo de tempo: data início, horário de início (hora e minuto), data final, horário final (hora e minuto); e
- g) pelo número do atendimento;

IX. deverá ser capaz de continuar a gravação de áudio e de tela durante a transferência de chamadas, passando a gravar o terminal para o qual a ligação foi transferida, e nesse caso, o sistema deverá informar sobre a transferência de chamadas tanto na interface de visualização de gravações quanto nos seus logs;

X. a plataforma de gravação deverá ser exclusiva para a prestação dos serviços contratados.

9.4.12 A Unidade de Resposta Interativa (IVR) deverá contar com os seguintes recursos:

- I. executar *scripts* previamente programados, sempre com a autorização expressa do **BNDES**, emitindo informações audíveis e identificando as respostas a serem enviadas através de tons DTMF (RFC 2833);
- II. permitir a criação e atribuição de, no mínimo, uma estrutura de 10 (dez) níveis, cada um com até 10 (dez) opções;
- III. indicar a opção de direcionamento direto para os atendentes em todas as opções;
- IV. colher informações do chamador (matrícula) e repassá-las, automaticamente, para o operador sem que ocorra uma nova solicitação de informações;
- V. permitir a integração e consulta a bases de dados, oferecendo respostas diretas aos usuários sem precisar passar para o atendimento humano (situação do atendimento);



VI. integrando-se ao ACD, colocar chamadas em espera, fila de atendimento, com notificação do tempo médio de atendimento e utilização de música em espera que poderá ser definida pelo **BNDES**;

VII. permitir a configuração de mais de uma música em espera, sendo a seleção destas determinada pelo **BNDES**, nas seguintes condições: em espera por atendente livre; em espera por resposta do atendente; e tipo de atendimento definido pelo **BNDES**;

VIII. permitir que o **BNDES** altere, de forma *on-line*, o anúncio de início de atendimento para informar indisponibilidades conhecidas;

IX. fornecer, ao final do atendimento, o número do chamado de atendimento e realizar uma pesquisa de satisfação com até 5 (cinco) perguntas; e

X. a critério do **BNDES**, colher outras informações, relacionadas ou não ao atendimento em curso.

9.4.13 As customizações solicitadas pelo **BNDES** deverão ser realizadas em até 5 (cinco) dias corridos contados a partir da solicitação. Quando a customização requerer um esforço adicional, um novo prazo poderá ser concedido pelo **BNDES**.

9.4.14 É responsabilidade do Contratado dimensionar, contratar, implantar e gerir o serviço de chamadas franqueadas (0800), conforme previsto no inciso IX do subitem 5.2.4 deste Anexo, para o cumprimento dos níveis de serviço previstos nestas Especificações Técnicas. O serviço 0800 contratado para atender ao Atendimento Nível 1 deverá permitir que usuários realizem ligações a partir de terminais fixos e móveis em todo o território brasileiro. A atual demanda por este serviço é modesta, representando cerca de 1,5% (um e meio por cento) das ligações recebidas, apesar de não haver garantia de que este patamar se manterá e dele não refletir ligações a partir de terminais móveis (não previstas no Contrato atual). Entretanto, no caso de este serviço ser efetivamente utilizado como contingência do canal dedicado de voz (conforme previsto no subitem 9.4.7 deste Anexo), sua utilização pode se tornar intensa.

9.5 Solução de Controle Remoto das Estações de Trabalho

9.5.1 O Contratado deverá fornecer solução tecnológica para controle remoto das estações do **BNDES** a partir das estações dos Técnicos de Atendimento Nível 1 e Técnicos de Atendimento Nível 2, para uso exclusivo em atendimentos devidamente registrados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI.

9.5.2 A solução tecnológica de acesso remoto deverá permitir pelo menos 5 (cinco) sessões simultâneas para uso do **BNDES**, a partir de suas próprias estações de trabalho, nos casos de necessidade de prestar suporte



complementar ao fornecido pelos Técnicos de Atendimento de Nível 1 e Técnicos de Atendimento de Nível 2.

9.5.3 A solução deverá contemplar, além do controle remoto das estações, o armazenamento das gravações da tela da estação controlada, em qualquer formato de vídeo, de forma protegida contra acessos indevidos no ambiente tecnológico do Contratado, sendo expressamente vedado o uso de serviços na Internet ("na nuvem") para o armazenamento primário ou secundário das gravações de tela. O processo de gravação de tela deverá ser automaticamente iniciado sem a necessidade de intervenção por parte do técnico.

9.5.4 O acesso via controle remoto deverá ser iniciado somente com autorização do usuário, utilizando suporte da ferramenta para solicitar a autorização.

9.5.5 Todo acesso via controle remoto deve estar condicionado à autenticação prévia e deve ser registrado, com vistas a promover a formação de trilhas de auditoria.

9.5.6 As tentativas de autenticação previstas no subitem 9.5.5 deverão ser registradas, independentemente de resultarem em sucesso ou fracasso.

9.5.7 Os registros de que tratam os subitens 9.5.5 e 9.5.6 deverão conter a data e hora representados no fuso UTC (*Universal Time - Coordinated*), além da credencial de acesso utilizada, do endereço IP da estação de trabalho que foi acessada, da informação sobre o sucesso ou fracasso do acesso e, se possível, do endereço IP da estação que originou o acesso. Tais registros deverão ser apropriadamente armazenados de forma centralizada e, se possível, encaminhados em tempo de execução, por meio do padrão SYSLOG, a servidor concentrador de registros (logs) do **BNDES**.

9.5.8 O *software* de controle remoto deverá permitir a visualização da tela por parte do usuário durante todo o acesso, bem como indicar visualmente que a estação de trabalho está sendo controlada.

9.5.9 As informações gerais sobre a solução de acesso remoto que o licitante vencedor irá utilizar, tais como, nome do fabricante, nome e versão do *software*, bem como a sua documentação básica, deverão ser apresentados como condição prévia à contratação.

9.5.10 O *software* de controle remoto deverá permitir a interrupção do acesso remoto a qualquer tempo sob comando do usuário, por meio de uma sequência definida de teclas digitadas ou ação específica com o *mouse* na estação controlada.

9.5.11 No caso da solução utilizar agentes em todas as estações do **BNDES**, ficam a cargo do Contratado, no prazo de 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do Contrato, todas as instalações e configurações, inclusive os componentes necessários nas estações dos seus profissionais.

9.5.12 No caso da solução utilizar agentes, estes não deverão impactar negativamente o funcionamento e o desempenho das estações.

9.5.13 O Contratado deverá manter de forma centralizada e, preferencialmente, de forma automática, o controle dos arquivos de vídeos e a associação dos mesmos aos respectivos números de registro no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI que deram causa ao controle remoto.

9.5.14 O Contratado deverá disponibilizar acesso direto do **BNDES** aos arquivos de vídeo associados aos números de registros específicos, cujo final da sessão tenha ocorrido há mais de 1 (uma) hora.

9.5.15 Toda a infraestrutura para a execução da solução de acesso remoto deverá ser fornecida pelo Contratado, incluindo servidores, KVM, estabilizadores, *racks*, etc.

9.6 Softwares de Apoio

9.6.1 O Contratado, na execução dos serviços, poderá utilizar *softwares* de sua propriedade, legalmente adquiridos, além daqueles expressamente exigidos, que facilitem o diagnóstico/solução de problemas ou o acompanhamento do serviço. Caso seja necessário instalá-los nos equipamentos do **BNDES**, o Contratado deverá responsabilizar-se integralmente pelos problemas legais e financeiros e, inclusive, por eventuais danos que vierem a ser causados ao **BNDES** ou seus equipamentos.

9.6.2 O Contratado deverá, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do Contrato, comprovar o direito de uso de todas as licenças dos *softwares* cujo fornecimento seja de sua responsabilidade mediante apresentação de contrato, declaração ou outro instrumento legal firmado com fabricantes ou revendas autorizadas.

9.6.3 É obrigação do Contratado a atualização tempestiva dos *softwares* e suas respectivas licenças, requeridos para a prestação do serviço nos microcomputadores, sejam de propriedade do Contratado ou do **BNDES**, utilizados pelos profissionais do Contratado alocados ao serviço, quando da atualização ou upgrade dos mesmos no ambiente do **BNDES**.



9.7 Gestão do Conhecimento, Propriedade Intelectual e Direito Patrimonial

9.7.1 Os procedimentos, *scripts* e fluxos de atendimento, soluções de contorno ou definitivas, e demais itens da Base de Conhecimento ou de Erros Conhecidos, antes de sua efetiva implantação deverão ser previamente aprovados pela equipe técnica indicada pelo **BNDES**.

9.7.2 Todas as atividades do Contratado que envolvam diretamente os usuários deverão ser realizadas em português, incluindo todos os níveis de atendimento (ainda que em atendimento a escritório internacional do **BNDES**), material fornecido, *sites* e conteúdos disponibilizados, pesquisas de satisfação, mensagens, entre outros.

9.7.3 O Contratado cederá ao **BNDES** o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência deste Contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

9.7.4 Os bens utilizados como insumos para o serviço, incluindo as licenças de *softwares* e equipamentos de propriedade do Contratado, deverão ser removidos ao fim da vigência do Contrato, sendo responsabilidade do Contratado a remoção/desinstalação de tais *softwares* ou equipamentos do ambiente do **BNDES**.

9.8 Plano de Contingência

9.8.1 O Contratado deverá apresentar, em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Contrato, cópia de seu Plano de Contingência em casos de sinistro, que garanta a continuidade dos serviços prestados, demonstrando estar preparada e estruturada para situações de emergência, como interrupção no fornecimento de energia, falha de equipamentos, queda de canais de comunicação, incêndios, acidentes, greves, deslizamentos/demolições, problemas com água/esgoto, etc.

9.8.2 O Contratado deverá possuir rotina estruturada de *backup* de dados, realizada de forma automática, e apresentá-la no Plano de Contingência referenciado no subitem 9.8.1.



9.8.3 Em caso de sinistro nas dependências do **BNDES**, em qualquer localidade, que implique acionamento do Plano de Contingência definido pelo **BNDES**, o Contratado deverá seguir as especificações desse Plano, além de realocar e redimensionar suas equipes de forma a atender a demanda no novo ambiente, admitindo-se, nestes casos, quantitativo inferior ao mínimo exigido no item 6 deste Anexo, desde que sejam observados os níveis de serviço acordados para a prestação do serviço, mantendo-se inalterados os quantitativos mínimos de postos de Supervisor para cada serviço.

9.8.4 O **BNDES**, geralmente uma vez por ano, realiza testes no ambiente de contingência para usuários, localizado na região metropolitana do Rio de Janeiro, que dura, em média, 30 (trinta) dias, e necessita de acompanhamento de ao menos 3 (três) postos de Técnico de Atendimento de Nível 2 alocados para acompanhamento dos serviços, sem ônus para o **BNDES**.

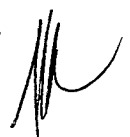
9.9 Plano de Treinamento dos Profissionais

9.9.1 Os treinamentos dos técnicos do Contratado são de inteira responsabilidade da mesma e deverão ser realizados de modo a garantir os níveis de serviço acordados, bem como atualizar estes técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto *hardwares* quanto *softwares*) no ambiente de TIC do **BNDES** que exijam novas capacitações.

9.9.2 O **BNDES** poderá a qualquer hora promover alterações em sua Arquitetura de TIC (inclusão ou retirada de tecnologias) que deverão ser acompanhadas pelas habilidades da equipe provida pelo Contratado.

9.9.3 Durante o período de implantação, o Contratado deverá efetuar treinamento de todas as suas equipes nos seguintes tópicos: informações gerais sobre o **BNDES**, normas de postura, ética e comportamento, conscientização de como usar os recursos disponibilizados, Política Corporativa de Segurança da Informação do **BNDES**, e informações sobre as responsabilidades e obrigações contratuais.

9.9.4 Após o período de implantação, o Contratado deverá realizar, no mínimo, uma reunião mensal para treinamento de todas as suas equipes, de forma isolada ou conjunta. Ao final de cada reunião, deverá elaborar uma ata que deverá ser assinada pelos participantes. Cópias destas atas deverão ser incluídas no Relatório Mensal de Atividades previsto no subitem 9.2 deste Anexo. A realização destas reuniões não poderá prejudicar a prestação dos serviços e os níveis de serviços contratados. Nestas reuniões, os Técnicos deverão receber treinamento sobre os assuntos descritos no subitem 9.9.3, além dos seguintes:



- I. procedimentos de trabalho;
- II. recomendações de segurança;
- III. utilização de ferramentas e *softwares*, entre elas o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, a ferramenta de controle remoto das estações e outros aplicativos de apoio ao serviço;
- IV. eventuais problemas nos serviços prestados e as formas de correção;
- V. melhores práticas aderentes à ITIL;
- VI. relacionamento com usuário;
- VII. palestras motivacionais;
- VIII. serviços de TIC prestados pelo **BNDES**;
- IX. estrutura da rede do **BNDES**;
- X. alterações na infraestrutura objeto da prestação dos serviços.

9.9.5 O Contratado deverá elaborar o material de apresentação para os treinamentos mensais, sendo desnecessária a emissão de certificados. O conteúdo de cada treinamento, incluindo o material de apresentação, deverá ser submetido previamente à aprovação do **BNDES**. O **BNDES** poderá disponibilizar suas instalações, quando possível, para a realização destes treinamentos. Os treinamentos deverão ser elaborados e realizados pelas equipes do Contratado.

9.10 Plano de Implantação

9.10.1 O profissional definido pelo Contratado para atuar como Gerente do *Service Desk* e, se for o caso, seu executivo comercial (descrito no subitem 9.1.2 deste Anexo), deverão comparecer à Reunião para Alinhamento de Expectativas, a ser realizada no prazo de 3 (três) dias úteis após a assinatura do Contrato, para que os mesmos sejam apresentados ao Gestor do Contrato e sejam definidas diretrizes operacionais gerais para a implantação do serviço a ser desenvolvido pelo Contratado.

9.10.2 O Contratado deverá elaborar, em até 30 (trinta) dias corridos a partir da data de assinatura do Contrato, um Plano de Implantação de todos os serviços, e o submeterá ao **BNDES** para aprovação. Este plano deverá incluir um cronograma de atividades, contemplando: o período de transição, cuja duração total não deverá ultrapassar 90 (noventa) dias corridos a partir da data de assinatura do Contrato; o Plano de Contingência (conforme subitem 9.8.1 deste Anexo); e o Plano de Treinamento dos seus profissionais (forma como será atendido o subitem 0 deste Anexo). Caso o **BNDES** aponte a necessidade de ajustes no Plano de Implantação, o Contratado deverá promovê-los, no prazo de



2 (dois) dias úteis, previsto na Cláusula Quinta do Anexo III (Minuta de Contrato) do Edital, sem prejuízo dos ajustes de pagamento descritos no subitem 12.2 deste Anexo.

9.10.3 Em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do Contrato, o Contratado deverá dispor de profissionais devidamente qualificados, em quantidade e perfis a serem definidos no Plano de Implantação, nas dependências do Contratado, capazes de assimilar os conhecimentos e forma de trabalho da prestadora atual, concomitantemente ao serviço atualmente prestado.

9.10.4 Em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a assinatura do Contrato, o Contratado deverá iniciar a prestação dos serviços de atendimento aos usuários, considerando um escopo reduzido de unidades funcionais do **BNDES**, em consonância com o cronograma de atividades apresentado no Plano de Implantação, consistindo na fase de operação assistida.

9.10.5 Os compromissos de qualidade, descritos no item 7 deste Anexo, serão exigidos integralmente após 90 (noventa) dias corridos da assinatura do Contrato, quando será considerado encerrado o período de implantação e operação assistida, sendo iniciada a operação plena dos serviços para todos os usuários.

9.10.6 O Contratado será responsável por garantir a compatibilidade de suas ferramentas com o ambiente computacional do **BNDES**.

9.11 Uniforme

9.11.1 Os integrantes das equipes alocadas nas dependências do **BNDES** deverão trajar uniforme fornecido pelo Contratado, o qual deverá ser apresentado, sob a forma de amostra, para aprovação do **BNDES** no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos contados da data de assinatura do Contrato, e ser composto de calça e sapatos sociais, camisa social com a inscrição "*Service Desk BNDES*" bordada, sendo facultada a utilização do nome ou logomarca do Contratado, desde que possua apresentação discreta.

9.11.2 O Contratado deverá prezar pela boa apresentação de seus funcionários, fornecendo a eles novos jogos de uniformes sempre que necessário.

9.12 Alocação de Profissionais

9.12.1 O **BNDES** poderá exigir do Contratado a substituição definitiva de qualquer profissional da equipe de prestação dos serviços cuja atuação ou



apresentação julgue, a seu único e exclusivo critério, inconveniente ou inadequada à função, levando em consideração as habilidades e competências destacadas nos subitens 8.16 e 8.17 deste Anexo. Este direito estará assegurado ao **BNDES** para profissionais de qualquer classificação e nível de qualificação. O Contratado terá prazo de 3 (três) dias úteis para justificar a sua recusa ou 10 (dez) dias úteis para realizar a referida substituição.

9.12.2 Quaisquer alterações nos quantitativos de postos de trabalho a serem promovidas pelo Contratado deverão ser comunicadas ao **BNDES** com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a fim de que sejam tomadas as devidas providências pelo **BNDES** no sentido de adequar sua infraestrutura física (no caso de profissionais alocados no **BNDES**) e lógica (configurações de *softwares*, controles internos, etc.).

9.12.3 Todos os profissionais alocados ao serviço deverão fazer parte do quadro de empregados do Contratado, sendo vedada a subcontratação.

9.13 Questões Adicionais

9.13.1 Todas as despesas de transporte, hospedagem e alimentação de profissionais do Contratado são de sua exclusiva responsabilidade, não cabendo qualquer reembolso por parte do **BNDES**.

9.13.2 Deverá ser fornecido pelo Contratado um meio de contato telefônico para fins de solicitações de serviços extraordinários (fora do horário normal e dia regular de funcionamento), o qual esteja disponível em qualquer horário ou dia, inclusive finais de semana e feriados.

10 REQUISITOS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

10.1 Condições para a Contratação Relativas à Segurança da Informação

10.1.1 O licitante vencedor deverá, como condição prévia à contratação, apresentar ao **BNDES** cópia encadernada, em papel timbrado próprio da empresa, da sua Política de Segurança de Informações, conforme previsto no subitem 10.1.2 e dos documentos relacionados no subitem 10.1.3 deste Anexo.

10.1.2 A Política de Segurança de Informações do licitante vencedor deverá abordar, no mínimo, os aspectos relacionados a seguir:

I. responsabilidades associadas a acesso, gestão e guarda de informações, estabelecidas para os profissionais integrantes dos seus quadros (com vínculo



empregatício em regime CLT) e para os profissionais com contratos de prestação de serviços, ainda que não diretamente alocados ao serviço;

II. controle de acesso aos ambientes físicos e lógicos, que inclua manutenção de trilhas para auditoria de segurança; e

III. uso adequado da infraestrutura de *hardware* e *software* e proteção das informações.

10.1.3 O licitante vencedor deverá apresentar os seguintes documentos, que evidenciem a instituição efetiva de mecanismos de segurança aderentes à Política referida no subitem 10.1.2 deste Anexo:

I. normas de controle de acesso aos ambientes que contemplem restrição e registro de entrada e saída de pessoal e material, para ambientes físicos; e processo de autorização e processo de autenticação, para ambientes lógicos;

II. procedimentos de monitoração contínua de infraestrutura de *hardware* e *software* e registro de incidentes de segurança;

III. procedimentos de instalação de correções de segurança disponibilizadas pelos fornecedores de *software*;

IV. descrição das soluções utilizadas para detecção e combate a códigos maliciosos (vírus e afins) e mensagens de correio eletrônico forjadas (*phishing*);

V. procedimentos de cópia de segurança e recuperação (periodicidade, prazo de retenção, locais e forma de armazenamento, testes de recuperação), incluindo descrição do processo de guarda externa de mídias.

10.2 Compromissos para a Prestação do Serviço

10.2.1 Quando a prestação de serviços envolver acesso ao ambiente computacional do **BNDES** através da infraestrutura de comunicação ou a manipulação de dados relacionados com a prestação do serviço, o Contratado deverá observar o disposto na Política Corporativa de Segurança da Informação do **BNDES**.

10.2.2 A Política Corporativa de Segurança da Informação do **BNDES** estará disponível desde o início da execução contratual, em mídia digital, para consulta pelo Contratado.

10.2.3 Nas atividades que não envolvam acessos ao ambiente computacional do **BNDES** ou a manipulação de dados relacionados com a prestação de serviço, observar a Política de Segurança de Informações do Contratado.



10.2.4 O Licitante vencedor deverá apresentar, em sede de condições prévias à Contratação o Termo de Confidencialidade para Representante Legal – Minuta A, conforme modelo constante do Anexo IV (Minutas de Termo de Confidencialidade) do Edital.

10.2.5 O Contratado deverá apresentar, em até 10 (dez) dias úteis a contar da convocação do Gestor do Contrato, Termos de Confidencialidade para Profissionais – Minuta B, conforme modelo constante do Anexo IV (Minutas de Termo de Confidencialidade) do Edital, assinados por cada um dos profissionais designados para a execução dos serviços objetos do Contrato, e observar as demais normas relativas ao sigilo e à confidencialidade de informações e dados disponibilizados.

10.2.6 Para os casos de substituição do profissional, o Contratado obriga-se a apresentar o Termo de Confidencialidade para Profissionais - Minuta B, conforme modelo constante do Anexo IV (Minutas de Termo de Confidencialidade) do Edital, em até 10 (dez) dias úteis a contar da solicitação do Gestor do Contrato.


10.2.7 Para os casos de demissão do profissional ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

- I. comunicar tempestivamente ao **BNDES** os dados dos profissionais demitidos/dispensados;
- II. os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados;
- III. o profissional deverá ter seu crachá recolhido e inutilizado para autenticação do profissional; e
- IV. o profissional não poderá acessar o ambiente de operação depois de comunicada a sua dispensa.

10.2.8 O Contratado obriga-se a permitir que o **BNDES** possua o devido acesso a todos os dados utilizados em sistemas do Contratado, relacionados com a prestação do serviço.

10.2.9 A utilização do sistema de correio eletrônico do **BNDES** deverá ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, podendo o conteúdo das mensagens ser registrado e monitorado pelo **BNDES**.

10.2.10 Toda informação gerada ou manipulada no âmbito da prestação do serviço deverá ser de propriedade do **BNDES**, o que inclui o registro do



atendimento realizado, gravações telefônicas e das telas acessadas pelos atendentes, bem como das trilhas de auditoria geradas.

10.2.11 Todo acesso ou tentativa de acesso à informação ou sistema de TIC utilizado no âmbito da prestação do serviço deverá ser condicionado à autenticação prévia e registrado, com vistas a promover a formação de trilhas de auditoria. O registro deve conter a data, hora, credencial de acesso utilizada, ação executada, os dados relacionados com a ação e, se pertinente, o endereço IP da estação do usuário que promoveu o evento registrado.

10.2.12 As tentativas de autenticação previstas no subitem 10.2.11 deverão ser registradas, independentemente de resultarem em sucesso ou fracasso, de modo que seja possível determinar a data e a hora na qual ocorreram, os identificadores de acesso utilizados e o ativo de informação associado.

10.2.13 Todo atendimento telefônico realizado no âmbito da prestação do serviço deverá ser registrado com vistas a permitir a formação de trilhas de auditoria que possibilitem, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora da chamada, bem como o número identificador do registro do atendimento associado.

10.2.14 As sessões relacionadas às assistências prestadas remotamente por meio de *software* especializado, fornecido pelo Contratado, eventualmente necessárias para a execução do atendimento, deverão ser gravadas, de forma a permitir sua reprodução para fins de auditoria.

10.2.15 Relatórios eventualmente emitidos por meio de sistemas de informação disponibilizados pelo Contratado deverão permitir a identificação da credencial de acesso utilizada para emití-lo.

10.2.16 É facultada ao **BNDES** a realização de auditorias no ambiente de TIC dedicado ao atendimento a qualquer tempo e sem a necessidade de autorização prévia do Contratado;

10.2.17 O Contratado deverá utilizar a imagem padrão com *softwares* homologados pelo **BNDES** nas estações de trabalho utilizados no ambiente computacional destinado para o atendimento. A imagem padrão, fornecida pelo Contratado e homologada pelo **BNDES**, deverá atender aos requisitos definidos no subitem 10.4 deste Anexo. Cabe ao Contratado, na eventual necessidade, a aquisição das licenças de utilização dos *softwares* que compõem a imagem padrão fornecida.



10.2.18 Os sistemas antivírus e *firewall* das estações de trabalho alocadas à prestação do serviço devem permanecer devidamente habilitados e atualizados.

10.2.19 O **BNDES** poderá, a seu critério e a qualquer tempo, determinar a modificação da imagem padrão fornecida.

10.2.20 O Contratado deverá fornecer os recursos de TIC necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede do **BNDES**, englobando recursos de *hardware* e de comunicação necessários para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores, canais (*links*) de acesso e licenças de *softwares* eventualmente necessários, com capacidades adequadas para manter a qualidade da comunicação necessária para a prestação do serviço.

10.2.21 A comunicação entre os sistemas de TI utilizados no ambiente do Contratado e os sistemas de TI do **BNDES** deverá ser, sempre que possível, condicionada à prévia autenticação mútua e sempre por canal seguro, preferencialmente com uso do padrão SSL.

10.3 Acesso ao Ambiente da Operação

10.3.1 O acesso ao ambiente físico onde será executado o serviço de Atendimento Nível 1 e, conseqüentemente, o acesso a ativos de informação que manipulam ou armazenam informações eventualmente sigilosas do **BNDES** deverá ser restrito às pessoas previamente autorizadas pelo **BNDES** e deverá ser feito exclusivamente por passagens nas quais sejam empregados mecanismos que inviabilizem o acesso de mais de uma pessoa por vez e que condicione a autorização do acesso à autenticação por dois fatores. São exemplos de aplicação desses mecanismos:

I. a utilização de roleta cuja habilitação do acesso seja condicionada ao fornecimento de uma senha individual e identificação biométrica;

II. a utilização de catraca que habilite o acesso somente após a passagem de crachá, em conjunto com uma porta cuja abertura seja condicionada à digitação de uma senha individual, ou vice versa, senha individual para a habilitação do acesso pela catraca e crachá para a abertura da porta.

10.3.2 Para o disposto no subitem 10.3.1 deste Anexo, entende-se por autenticação por dois fatores o processo de verificação da identidade digital de entidades (usuários, equipamentos, sistemas, etc.) mediante uso combinado de dois critérios distintos. Os critérios (ou fatores) de autenticação dividem-se em três categorias: baseados no que se conhece (ex.: senha), no que se detém (ex.: crachá) e no que se é, numa característica pessoal (ex.: impressão digital).



10.3.3 O ambiente onde será executado o serviço de Atendimento Nível 1, bem como o acesso a este ambiente deverão ser monitorados por sistema de monitoramento por imagens (CFTV).

10.3.4 O Contratado deverá disponibilizar ambiente físico dedicado e exclusivo à operação do serviço ao **BNDES**, com a previsão de uma sala privada para acomodar os empregados do **BNDES** em visitas às instalações do Contratado, dispondo de ao menos uma estação de trabalho com a imagem padrão do Atendimento Nível 1 e ramal telefônico com todas as funcionalidades de Supervisor de Atendimento Nível 1 para uso do representante do **BNDES**.

10.4 Requisitos para os Microcomputadores do Atendimento Nível 1

10.4.1 É de responsabilidade do Contratado a elaboração da imagem padrão para todos os microcomputadores do Contratado que atuarem no serviço de Atendimento Nível 1 de acordo com os requisitos e componentes mínimos de *software* descritos a seguir:

I. sistema operacional Windows 7;

II. cliente de *software* de correio eletrônico em uso pelo **BNDES**;

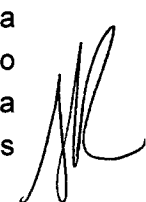
III. *software* para controle remoto das estações do **BNDES** com solução de gravação da tela do controlador, que atenda os requisitos definidos no subitem 9.5 deste Anexo;

IV. pacote Microsoft Office 2010 ou superior;

V. cliente de *software* antivírus em uso pelo **BNDES**, habilitado e atualizado;

10.4.2 Deverá ser enviada pelo Contratado, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do Contrato, uma amostra do microcomputador com sua imagem padrão a serem utilizados pelo Contratado na prestação do serviço de Atendimento Nível 1, para fins de homologação de conformidade e segurança a ser efetuada por equipe técnica do **BNDES**, baseada nos requisitos descritos no subitem 10.4.1 deste Anexo.

10.4.3 A homologação da amostra de microcomputador deverá ser concluída no prazo de 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da máquina, quando a amostra será disponibilizada novamente ao Contratado para retirada e emitido o Termo de Recebimento Definitivo caso se verifique a conformidade da amostra entregue. Caso o **BNDES** aponte a necessidade de ajustes na amostra, o Contratado deverá promovê-los no prazo de 2 (dois) dias úteis, previsto na Cláusula Quinta do Anexo III (Minuta de Contrato) do Edital, sem prejuízo dos



ajustes de pagamento descritos no subitem 12.2 deste Anexo, os quais serão aplicados até que seja apresentada e aprovada nova amostra.

10.4.4 Todas as inclusões, alterações e exclusões de *software* posteriores à homologação da amostra deverão ser informadas previamente ao **BNDES** para análise técnica, e estarão sujeitas a nova homologação.

10.4.5 A imagem padrão elaborada pelo Contratado estará sujeita ainda ao atendimento de eventuais recomendações e estar de acordo com os padrões adotados pelo **BNDES** quanto às configurações do sistema operacional, como por exemplo, a habilitação ou não da inicialização de determinados serviços do sistema operacional, definições de regras de *firewall*, frequência de atualização de assinaturas de antivírus e de componentes do sistema operacional.

10.4.6 O **BNDES** poderá, durante a vigência do Contrato, alterar a qualquer tempo estes requisitos.

11 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO



Evento	Quando Ocorre
Assinatura do Contrato.	Após homologação do certame e cumprimento das condições prévias à contratação.
Reunião de Alinhamento de Expectativas (subitem 9.10.1).	Até 3 (três) dias úteis após a assinatura do Contrato.
Apresentação do Plano de Implantação pelo Contratado e dos profissionais devidamente qualificados (subitens 9.10.2 e 9.10.3).	Até 30 (trinta dias) corridos após a assinatura do Contrato.
Entrega, pelo Contratado, do microcomputador de referência, com imagem padrão instalada, a ser utilizado pelos profissionais do Atendimento Nível 1, para homologação do BNDES (subitem 10.4.2 deste Anexo).	Até 30 (trinta dias) corridos após a assinatura do Contrato.
Termo de Recebimento Definitivo da apresentação dos profissionais a serem alocados no serviço, entrega do Plano de Implantação e disponibilização da amostra do microcomputador a ser utilizado pelo Atendimento Nível 1 (subitem 10.4.3 deste Anexo).	Até 15 (quinze) dias corridos após a apresentação dos profissionais a serem alocados no serviço, entrega do Plano de Implantação e disponibilização da amostra do microcomputador a ser utilizado pelo Atendimento Nível 1, caso estejam de acordo com as especificações técnicas descritas neste Anexo.
Comprovação pelo Contratado (através de visita técnica do BNDES) da disposição de ambiente físico dedicado e toda a infraestrutura necessária ao Atendimento Nível 1 (subitem 5.2.10 deste Anexo).	Até 45 (quarenta e cinco dias) corridos após a assinatura do Contrato.
Início da <u>operação assistida</u> , em consonância com cronograma apresentado no Plano de Implantação (subitem 9.10.2 deste Anexo).	Até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a assinatura do Contrato.
Garantia pelo Contratado de que todo o tráfego gerado pelos serviços que estão classificados na tabela do subitem 9.3.37 deste Anexo seja automaticamente priorizado.	Até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do Contrato.
Entrega de cópia do certificado de capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento (subitem 8.18 deste Anexo).	Até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do Contrato.

Entrega de cópia dos certificados de treinamentos (subitem 8.21 deste Anexo).	Até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do Contrato.
Entrega de cópia das certificações oficiais requeridas (subitem 8.22 deste Anexo).	Até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do Contrato.
Início da <u>operação plena</u> de todos os serviços com medição de ANS (subitem 9.10.5 deste Anexo).	Até 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do Contrato.
Disponibilização pelo Contratado de instalações e configurações (subitem 9.5.11 deste Anexo).	Até 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do Contrato.
Entrega do Relatório Mensal de Atividades (subitem 9.2.2 deste Anexo).	Até o terceiro dia útil de cada mês.

12 AJUSTES DE PAGAMENTO

12.1 No caso de o Contratado, por problemas alheios ao **BNDES**, ou julgados injustificáveis por este último, incorrer na classificação de "Alto Impacto" para qualquer indicador, ficará sujeito ao ajuste de pagamento relativo à violação de "Médio Impacto" (conforme a tabela constante no subitem 7.2.16 deste Anexo) sobre o valor da fatura do serviço específico referente ao mês de ocorrência, sem prejuízo da aplicação de multa. Essa multa incidirá sobre o valor mensal do serviço específico referente ao mês de ocorrência, estando limitada a percentual que, somado ao ajuste de pagamento supracitado, não supere 10% (dez por cento).

12.1.1 Para cada serviço específico, o ajuste referido no subitem 12.1 deste Anexo incidirá, no mês de referência, sobre cada indicador violado como "Alto Impacto" até o limite de 30% (trinta por cento) do valor mensal do serviço, desconsiderado qualquer ajuste de pagamento.

12.2 Se o Contratado, por problemas alheios ao **BNDES** ou julgados injustificáveis por este último, exceder o prazo máximo de apresentação dos profissionais, do Plano de Implantação ou da amostra do microcomputador a ser utilizado pela equipe remota, ou exceder o prazo de ajustes especificados nos subitens 9.10.2, 9.10.3 e 10.4.2 respectivamente, deste Anexo, ficará sujeito ao desconto de 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) do valor a ser pago na fatura relativa a essa entrega, para cada dia que exceder o prazo máximo, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor a ser pago nessa fatura.

12.3 Se o Contratado, por problemas alheios ao **BNDES** ou julgados injustificáveis por este último, exceder o prazo máximo de implantação da infraestrutura especificado no subitem 5.2.10 deste Anexo ou exceder o prazo de ajustes de 2 (dois) dias úteis, previsto na Cláusula Quinta do Anexo III (Minuta de Contrato) do Edital, ficará sujeito ao desconto de 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) do valor a ser pago na fatura relativa a essa entrega, para cada dia que exceder o prazo máximo, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor a ser pago nessa fatura.

12.4 Se o Contratado, por problemas alheios ao **BNDES** ou julgados injustificáveis por este último, exceder o prazo máximo de início da operação plena do serviço, especificado no subitem 9.10.5, ficará sujeito ao desconto de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor a ser pago na fatura relativa a essa entrega, para cada dia que exceder o prazo máximo, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor a ser pago nessa fatura.

13 VALOR ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO

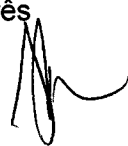
13.1 Após pesquisa de preços realizada pela Unidade Demandante (ATI/DESET), foram apurados os seguintes valores:

Serviços de Natureza Ordinária (pagamento mensal)				
Item	Componente da Solução	Preço por usuário (A) *	Qte de usuários (B)	Preço mensal (C) = (A) X (B)
1	Serviço de Atendimento Nível 1	50,10	4.000	200.414,61
2	Serviço de Atendimento Nível 2	25,97	4.000	103.879,96
3	Serviço de Atendimento de Campo	46,56	3.860	179.740,81
4	Serviço de Atendimento Regional	283,64	140	39.710,18
5	Serviço de Gestão da Qualidade	14,35	4.000	57.407,79
6	Gerência do <i>Service Desk</i>	7,23	4.000	28.920,85
7	Infraestrutura de TIC	9,35	4.000	37.406,95
8	Preço Total dos Serviços Ordinários (itens 1+2+3+4+5+6+7)	647.481,15		
Serviços de Natureza Extraordinária (pagamento sob demanda)				
Item	Componente da Solução	Preço unitário (D)	Qte de horas (E)	Preço total (F) = (D) x (E)
9	Serviços Extraordinários do Atendimento Nível 1	1.518,29	480	728.780,40

10	Serviços Extraordinários do Atendimento Nível 2	786,97	2.000	1.573.938,79
11	Serviços Extraordinários de Atendimento de Campo	1.361,67	1.440	1.960.808,84
12	Serviços Extraordinários do Atendimento Regional	300,83	1.080	324.901,47
13	Preço Total dos Serviços Extraordinários (itens 9+10+11+12)	4.588.429,50		
Preço Total por 60 meses considerando cenário atual [(item 8 x 60)+item 13]		43.437.298,50		
Preço Global considerando 5.000 usuários (item 14+25%)		54.296.623,12		

*Os preços unitários foram obtidos a partir das médias totais das cotações recebidas e, por isso, podem conter arredondamentos.

13.2 Assim, o Valor Global Estimado para a contratação é de até R\$ 54.296.623,12 (cinquenta e quatro milhões, duzentos e noventa e seis mil, seiscentos e vinte e três reais e doze centavos).



ANEXO II AO CONTRATO OCS Nº 247/2015



PREGÃO ELETRÔNICO AA Nº 34/2014 – BNDES

LICITANTE: TECH MAHINDRA SERVIÇOS DE INFORMATICA LTDA **CNPJ:**09.302.110/0001-82
ENDEREÇO: AVENIDA MARIA COELHO AGUIAR 215, 5º ANDAR BLOCO C – JARDIM SÃO LUIS –
SÃO PAULO - SP CEP 05804-900
TELEFONE: (11) 2123-8100 **FAX:** (11) 2123-8105 **E-MAIL:** BRUNO.CAMPOS@TECHMAHINDRA.COM

REPRESENTANTE LEGAL: ANTONIO ALBERTO ROSATI
NACIONALIDADE: BRASILEIRO **ESTADO CIVIL:** CASADO
PROFISSÃO: ENGENHEIRO **FUNÇÃO NA SOCIEDADE:** REPRESENTANTE LEGAL
RG: 8.468.568 **CPF:** 041.326.478-54

ESTABELECIMENTOS VINCULADOS À EXECUÇÃO CONTRATUAL (MATRIZ/FILIAL):

RAZÃO SOCIAL: _____ **CNPJ:** _____

ENDEREÇO: _____

RAZÃO SOCIAL: _____ **CNPJ:** _____

ENDEREÇO: _____

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Contratação de serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento e suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC das Empresas do Sistema **BNDES**, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, configuração e controle de equipamentos, e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários por meio de Central de Serviços (*Service Desk*), de operação da infraestrutura de tecnologia da informação (TI) do **BNDES**.

INSTRUMENTO COLETIVO ADOTADO: SINDPD/RJ
ANO DO INSTRUMENTO COLETIVO ADOTADO: 2013
DATA BASE DA CATEGORIA: 01/SET

PLANILHA 1

Serviços de Natureza Ordinária (pagamento mensal)				
Item	Componente da Solução	Preço por usuário (A)	Qte de usuários (B)	Preço mensal (C) = (A) X (B)
1	Serviço de Atendimento Nível 1	28,12	4.000	112.464,11
2	Serviço de Atendimento Nível 2	13,78	4.000	55.105,70
3	Serviço de Atendimento de Campo	26,75	3.860	103.244,63
4	Serviço de Atendimento Regional	161,10	140	22.554,32
5	Serviço de Gestão da Qualidade	15,39	4.000	61.579,30
6	Gerência do <i>Service Desk</i>	2,67	4.000	10.682,98
7	Infraestrutura de TIC	1,65	4.000	6.589,51

Viviane C. Bícudo de Mello
Advogada
AA/DELIC/GLIC1

Antonio Alberto Rosati
Representante Legal

149
24

8	Preço Total dos Serviços Ordinários (itens 1+2+3+4+5+6+7)	372.220,56		
Serviços de Natureza Extraordinária (pagamento sob demanda)				
Item	Componente da Solução	Preço unitario (D)	Qte de horas (E)	Preço total (F) = (D) x (E)
9	Serviços Extraordinários do Atendimento Nível 1	852,00	480	408.960,40
10	Serviços Extraordinários do Atendimento Nível 2	417,47	2.000	834.934,91
11	Serviços Extraordinários de Atendimento de Campo	782,16	1.440	1.126.305,05
12	Serviços Extraordinários do Atendimento Regional	170,87	1.080	184.535,34
13	Preço Total dos Serviços Extraordinários (itens 9+10+11+12)	2.554.735,71		
14	Preço Total por 60 meses considerando cenário atual [(item 8 x 60)+item 13]	24.887.969,60		
Preço Global considerando 5.000 usuários (item 14+25%)		31.109.962,00		

O Licitante **Tech Mahindra Serviços de Informática LTDA** declara ter ciência e aceitar todas as exigências do Edital do Pregão Eletrônico em referência, bem como todas as condições de execução do objeto licitado, propondo sua execução pelo valor global de R\$ **31.109.962,00** (Trinta e um milhões cento e nove mil, novecentos e sessenta e dois reais), observados os valores unitários cotados nas planilhas acima.

Declara, outrossim, que o valor proposto inclui todas as despesas e custos, diretos e indiretos (tais como tributos, encargos sociais e trabalhistas, contribuições, transporte, seguro e insumos), necessários ao cumprimento integral do objeto licitado.

Por fim, o Licitante **Tech Mahindra Serviços de Informática LTDA** informa que a validade da presente Proposta é de 60 (sessenta) dias.

Rio de Janeiro, 07 de Janeiro de 2015

Antonio Alberto Rosati
Representante Legal

Antonio Alberto Rosati

Viviane C. Bicudo de Mello
Advogada
AA/DELIC/GLIC1

ANEXO III AO CONTRATO OCS Nº 247/2015



CONTRATO OCS Nº 247/2015 SRM Nº 4400001296
ANEXO III - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA REPRESENTANTE LEGAL**

TECH MAHINDRA SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA, por seu representante legal, doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do **BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES** e de suas Subsidiárias **BNDES Participações S.A. - BNDESPAR** e Agência Especial de Financiamento Industrial - **FINAME**, doravante simplesmente designados como **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, em conformidade com as seguintes Cláusulas e condições:


CLÁUSULA PRIMEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão da sua prestação de serviços às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** (Contrato OCS nº 247/2015, celebrado em ___/___/___), estabelece contato com informações privadas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e do **RESPONSÁVEL**, sem a expressa e escrita autorização do representante legal do **BNDES**, signatário do Contrato ora referido.

CLÁUSULA SEGUNDA

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- I. listagens e documentações com informações confidenciais a que venha a ter acesso;
- II. documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de *marketing*, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;
- III. metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos elaborados pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** ou por terceiros para as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;



IV. valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica; e

V. documentos e informações utilizados na execução dos serviços do Contrato OCS nº 247/2015.

CLÁUSULA TERCEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

Parágrafo Único

Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, signatário do Contrato OCS nº 247/2015, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA QUARTA

O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do Contrato OCS nº 247/2015, para imediata devolução às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse seja de seus empregados, prepostos, prestadores de serviço, seja de fornecedores, com vínculo empregatício ou eventual com o **RESPONSÁVEL**, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**.

Parágrafo Único

O **RESPONSÁVEL** determinará a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços objeto do Contrato OCS nº 247/2015, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.



CLÁUSULA QUINTA

O **RESPONSÁVEL** obriga-se a informar imediatamente às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

CLÁUSULA SEXTA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

CLÁUSULA SÉTIMA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o **RESPONSÁVEL** e as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e abrangem as informações presentes e futuras.

CLÁUSULA OITAVA

O **RESPONSÁVEL** se compromete, no âmbito do **CONTRATO** objeto do presente Termo, a apresentar às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** declaração individual de adesão e aceitação das Cláusulas do **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE** para Profissionais, de cada integrante ou participante da Equipe que prestar ou vier a prestar os serviços especificados no Contrato OCS nº 247/2015.

De Acordo,

Rio de Janeiro, ____ de ____ de ____.

Representante Legal do Contratado


Antonio Alberto Rosati
Representante Legal

Nome: ANTONIO ALBERTO ROSATI Cargo/Função: SSQD

CPF: 041.326.478-54 Telefone: (11) 2123-8100 E-mail: antonio@technohindra.com

Documento de Identidade (número,data,emissor): 8.468.568-2 - SSP/SP com