

ANEXO 1 – ESPECIFICAÇÃO PARA FORNECIMENTO DE POSTOS DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM T.I. PARA APOIO ÀS ATIVIDADES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EXECUTADAS PELA BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa para fornecimento de postos de serviços, para apoio às atividades de Tecnologia da Informação executadas pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., em suas instalações ou localidades por ela definidas.

2. INFRAESTRUTURA

- 2.1. Os postos de serviços serão alocados prioritariamente nas instalações físicas da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., de Brasília-DF. Poderão ser indicadas outras localidades para a prestação do serviço, seja de forma presencial ou em regime de Teletrabalho.
- 2.2. Nos serviços executados nas dependências da BB TECNOLOGIA S.A, será disponibilizado, sem ônus, ambiente com adequada infraestrutura de mobiliário e de recursos necessários à prestação de serviço de apoio contratado, compreendendo computadores, software básico e de apoio, bem como as conexões física e lógica. Para os serviços executados fora das dependências da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., todos os recursos acima devem ser de responsabilidade da PROPONENTE.
- 2.3. A PROPONENTE não poderá, sem aviso prévio e expresse consentimento da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., instalar nas áreas operacionais qualquer máquina, mobiliário, equipamento ou aparelho eletrônico.

3. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE POSTOS DE SERVIÇOS PARA APOIO ÀS ATIVIDADES DA BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

- 3.1. O Modelo de Prestação de Serviços de fornecimento de Postos de Serviços para apoio às atividades executadas pela CONTRATANTE é representado, em seu nível mais alto, pelo fluxo genérico do trâmite da Solicitação de Posto (SP) definido na figura seguinte:

FQ415-001-v.30: PROJETO BÁSICO

#publico

BBTS	Cria e especifica o perfil e as necessidades do posto de serviço que está solicitando utilizando uma SP (Solicitação de Posto). Envia a SP a Contratada
CONTRATADA	Recebe a SP e envia à BBTS a documentação necessária para validação do perfil do posto a ser encaminhado
BBTS	BBTS autoriza o encaminhamento do Posto
CONTRATADA	Realiza a contratação do posto e disponibiliza a BBTS
BBTS	Acompanha e Fiscaliza a Disponibilidade do Posto

- 3.2. Os Postos de Serviços Disponibilizados devem estar aderentes as especificações contidas na SP (Solicitação de Posto) contemplando a senioridade e especificações de cada perfil conforme a solicitação feita BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

4. ORDEM DE SERVIÇO (OS)

- 4.1. A Ordem de Serviço é o instrumento formal pelo qual a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. encaminha a atividade a ser executada pelo Posto de Serviço.
- 4.2. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A encaminhará a demanda de serviço para o Líder de Posto mediante instrumento formal, denominado Ordem de Serviço (OS).
- 4.3. As Ordens de Serviços serão encaminhadas ao Líder de Posto de Serviço que fará a distribuição dos serviços aos demais Postos de Serviços. A qualificação e responsabilidades do Líder de Posto de Serviço está definido no ANEXO 2 PERFIS TÉCNICOS.
- 4.4. A Ordem de Serviço conterá, dentre outros itens, o cronograma, o escopo e os prazos relativos à atividade a ser realizada.
- 4.5. O conteúdo da Ordem de Serviço poderá, a critério da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., ser mudado para atender as necessidades da demanda, neste caso, encerra-se a OS original, sem impacto na apuração da produtividade e qualidade da execução da OS pelo Posto de Serviço, e abre-se nova OS com as especificações reajustadas.
- 4.6. O trâmite da Ordem de Serviço se dará, preferencialmente, através de ferramenta de controles internos da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. No caso de impossibilidade de uso desta ferramenta, a critério da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A poderão ser adotadas outras formas de tramitação da Ordem de Serviço, tais como caixa corporativa de e-mail, webservice ou outros protocolos de comunicação. Independente da forma de

FQ415-001-v.30: PROJETO BÁSICO

#publico

tramitação da Ordem de Serviço, o Líder de Posto deverá, sempre que solicitado, fornecer informações atualizadas a respeito da situação de cada Ordem de Serviço.

- 4.7. O detalhamento operacional para os procedimentos necessários à execução dos serviços pelo Posto de Serviço será estabelecido entre BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A e PREPOSTO da CONTRADA, contido no **Manual de Procedimentos Operacionais (MPO) Anexo 9** após a assinatura do contrato.

5. CONDIÇÕES DE VALIDAÇÃO DA OS

- 5.1. O Recebimento por parte da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A da demanda realizada pelo posto de serviço corresponde à finalização da OS conforme critérios de aceitação que deverão estar contidos na própria OS.
- 5.2. O envio da OS concluída pelo Posto de Serviço, deverá ser encaminhada ao Líder de Posto que posteriormente encaminhará a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, que irá validar a OS, aceitando-a ou recusando-a.
- 5.3. Em caso de recusa, a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. encaminhará ao Líder de Posto, por ferramenta específica a OS recusada juntamente com a justificativa da recusa, solicitando assim ao Líder de Posto o ajuste necessário para o aceite da OS.

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

- 6.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços de fornecimento de Postos de Serviços pela PROPONENTE serão estabelecidos e utilizados Acordos de Níveis de Serviços (ANS) entre as partes, baseando-se em indicadores definidos para o processo de disponibilização do Posto de Serviço.
- 6.2. As análises dos resultados destas avaliações pelos ANS poderão resultar em penalidades caso a PROPONENTE não cumpra com os seus compromissos de pontualidade na disponibilização do Posto de Serviço, além das cláusulas contratuais.
- 6.3. O ANS deve ser considerado e entendido pela PROPONENTE como um compromisso de Fornecimento e Disponibilidade do Posto de Serviço, além de que os Postos de Serviços fornecidos possuam capacidade técnica conforme perfil solicitado e disponibilizado.

FQ415-001-v.30: PROJETO BÁSICO

#publico

6.4. O Níveis de Serviços serão fundamentados da seguinte forma:

6.5. DPSS

6.5.1. Disponibilidade (Fornecimento) dos Postos de Serviços Solicitados - **DPSS**

6.5.1.1. Indica o percentual de Disponibilidade dos Postos de Serviço Solicitados.

6.5.1.2. Métrica: Percentual de Postos de Serviços Disponíveis, onde:

QS = Quantidade de Postos de Serviços Solicitados

QF= Quantidade de Postos de Serviços Fornecidos

$$\text{DPSS} = \frac{\text{QF}}{\text{QS}}$$

Níveis de Serviços Propostos

6.6. Os indicativos exigidos pelo ANS estão na tabela abaixo:

Acordo de Nível de Serviço – ANS		
Tabela de Níveis de Serviços		
Índice	Apuração	Nível de Serviço
DPSS - Disponibilização do Postos de Serviços Solicitados	Mensal	Acima de 94,99%

Processo de Aferição

6.7. A apuração do ANS deverá constar do Relatório de Acompanhamento Mensal onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

6.8. Condições de Apuração

6.8.1. Disponibilidade dos Postos de Serviços Solicitados - DPSS

FQ415-001-v.30: PROJETO BÁSICO

#publico

MATRIZ DE ANS		
META/SLA – PENALIDADE POR NÃO CUMPRIMENTO		
INDICADOR	META	GLOSA (Sobre o valor mensal do faturamento)
Disponibilização dos Postos de Serviço Solicitados	Entre 95% e 100%	Sem glosa
	Entre 90% e 94%	0,2%
	Entre 85% e 89%	0,3%
	Entre 75% e 84%	0,4%
	Entre 51% e 74%	0,6%
	Abaixo de 50%	1%

6.9. O descumprimento do ANS poderá ser considerado como inexecução parcial do contrato, sujeitando a PROPONENTE às sanções previstas:

6.9.1. A PROPONENTE estará sujeita à aplicação da sanção (glosa) na primeira ocorrência de não cumprimento do ANS.

6.9.2. O não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS), durante 3 (três) apurações consecutivas, poderá configurar como inexecução do contrato, sujeita as sanções contratuais.

7. FATURAMENTO

7.1. O valor a ser faturado mensalmente no contrato será proporcional à efetiva prestação dos serviços (fornecimento de postos de serviços) pela PROPONENTE, considerando o valor nominal mensal de cada Posto de Serviço Ativo.

$$\text{VTC}(n) = (\text{VPS}(n) \times \text{QPA}(n)) - \text{THI}(n)$$

$$\text{Faturamento} = \sum \text{VTC}(n) \times \left(1 - \frac{\text{DESC}}{100}\right)$$

VTC(n)= Valor do Posto Serviço Ativo(n) x Total de Postos Ativos(n) - Total de Horas Indisponíveis(n)

Onde:

FQ415-001-v.30: PROJETO BÁSICO

#publico

VTC(n) = Valor Total da Categoria, onde **n** representa cada um dos níveis de senioridade definidas no **ANEXO 2 – PERFIS DE SERVIÇOS**. **VPS(n)** = Valor Nominal Mensal do Posto de Serviço por nível de senioridade, obtido da Planilha de Custos e Formação de Preços (campo Valor Total do Posto).

QPA(n) = Quantidade de Postos Ativos no mês por senioridade.

VTHI(n) = Valor Total de Horas Indisponíveis(n)

DESC = Desconto decorrente do cálculo do ANS, conforme item 6.8.1.

7.2. Exemplo de cálculo sem desconto de ANS.

VPS (Analista de TI Júnior A) = R\$ 1.000,00

QPA (Analista de TI Júnior A) = 8 sendo:

- 8 postos disponibilizados no mês

VTC (Analista de TI Júnior A) = R\$ 1.000,00 x 8 = R\$ 8.000,00

VTHI ((Analista de TI Pleno A) = (R\$ 1.000,00 / 168) * 0(h) = 0

VPS (Analista de TI Pleno A) = R\$ 2.000,00

QPA (Analista de TI Pleno A) = 6 sendo:

- 6 postos disponibilizados no mês

VTC (Analista de TI Pleno A) = R\$ 2.000,00 x 6 = R\$ 12.000,00

VTHI ((Analista de TI Pleno A) = (R\$ 2.000,00 / 168) * 0 = 0

DESC = 0% (sem desconto referente ao ANS)

$$\text{Faturamento} = (\text{VTC ((Analista de TI Júnior A) - VTIH)} + \text{VTC ((Analista de TI Pleno A) - VTIH)}) \times (1 - \frac{0}{100})$$

7.3. Exemplo de cálculo com desconto de horas indisponíveis e ANS.

VPS (Analista de TI Júnior A) = R\$ 1.000,00

QPA (Analista de TI Júnior A) = 8 sendo:

- 8 postos disponibilizados no mês

VTC (Analista de TI Júnior A) = R\$ 1.000,00 x 8 = R\$ 8.000,00

VPS (Analista de TI Pleno A) = R\$ 2.000,00

FQ415-001-v.30: PROJETO BÁSICO

#publico

QPA (Analista de TI Pleno A) = 6 sendo:

- 6 postos disponibilizados no mês

VTC (Analista de TI Pleno A) = R\$ 2.000,00 x 6 = R\$ 12.000,00

VTHI ((Analista de TI Pleno A) = (R\$ 2.000,00 / 168) * 7(h) = 83,33

DESC = 0,2% (com desconto referente ao ANS)

$$\text{Faturamento} = (\text{VTC (Analista de TI Pleno A)} - 0) + \frac{\text{VTC ((Analista de TI Júnior A) - 83,33)} \times (1 - 0,2)}{100}$$

$$(\text{R\$ } 8.000,00 + \text{R\$ } 12.000,00 - \text{R\$ } 83,33) \times 0,966 = \text{R\$ } 19.837,00$$

8. DESCRIÇÃO DE PERFIL E ATIVIDADE OU PAPEIS E RESPONSABILIDADES

- 8.1. Os postos de serviço deverão possuir conhecimentos, habilidades e atitudes adequadas a cada cargo e para as atividades desempenhadas.
- 8.2. A PROPONENTE deverá aplicar metodologia de seleção capaz de averiguar a adequação do perfil profissional dos candidatos de modo a atender os pré-requisitos para cada cargo.
- 8.3. A PROPONENTE se compromete a disponibilizar profissionais com o perfil exigido pela BB TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. conforme ANEXO 2 – PERFIS TÉCNICOS.
- 8.4. A PROPONENTE deverá encaminhar para homologação da BBTS antes da disponibilização do posto, documentação que comprove que o posto possui o perfil exigido pela BB TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.
- 8.5. Para homologação serão avaliadas as exigências constantes no Anexo 2 – Perfis Técnicos, documentação que possibilite constatar a aderência do futuro colaborador (posto de serviço) ao perfil exigido, tais como: diplomas, certificados, certificações, carteira de trabalho, contratos de trabalho ou prestação de serviço.
- 8.6. Após a PROPONENTE encaminhar os documentos para homologação a CONTRATANTE terá até 3 (três) dias úteis para análise de perfil, e poderá deferir ou não a disponibilização do perfil apresentado.

FQ415-001-v.30: PROJETO BÁSICO

#publico

- 8.7. Caso o perfil (futuro posto de serviço) encaminhado seja indeferido, a CONTRATANTE deverá apresentar justificativa para seu indeferimento, ficando a PROPONENTE obrigada a encaminhar nova proposição para homologação.
- 8.8. A PROPONENTE terá um prazo de 15 dias úteis para disponibilização do posto de serviço, porém, a contagem desses dias ficará suspensa enquanto a CONTRATANTE, avalia a documentação do futuro colaborador (posto de serviço) encaminhada pela PROPONENTE.
- 8.9. Referente ao item 8.8, a PROPONENTE poderá solicitar até o 12º (décimo segundo) dia a necessidade de dilação de prazo por mais 15 dias, desde que comprovada a necessidade e com formal aceite da CONTRATANTE
- 8.10. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar à PROPONENTE documentos, currículos, diplomas e certificações que comprovem as habilidades e conhecimentos dos prestadores de serviços efetivamente disponibilizados.

9. DEVOLUÇÃO E SUBSTITUIÇÃO DOS RECURSOS

- 9.1. A CONTRATANTE poderá devolver ou solicitar a substituição de qualquer posto de serviço alocado pela PROPONENTE, nas seguintes situações:
 - 9.1.1. Por comportamento inadequado, baixa performance, descumprimento do código de ética ou por comprometer a imagem da CONTRATANTE e de seus clientes.
 - 9.1.2. Por descumprimento das normas e procedimentos da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.
 - 9.1.3. Por não mais existir a necessidade de alocação do posto de serviço.
 - 9.1.4. A solicitação de devolução ou substituição do posto de serviço que se enquadrarem nos itens 9.1.1. e 9.1.2.
 - 9.1.5. Entende-se como baixa performance a ineficiência na produtividade e qualidade das atividades desempenhadas pelo Posto de Serviço Ativo.
 - 9.1.5.1. Serão encaminhadas atividades ao Posto de Serviço Ativo, em formato de OS, que terá seu desempenho acompanhado pela Contratada por meio de ferramentas fornecidas pela Contratante.
 - 9.1.5.2. Caberá ao Posto de Serviço Ativo estar aderente as seguintes métricas de Produtividade e Qualidade - **PQ**

Produtividade do Posto

9.1.1.2.1. Produtividade do Posto de Serviço – PPS

9.1.1.2.1.1 Indica o percentual de produtividade efetiva do posto de serviço ativo, considerando o tempo despendido para execução de cada atividade realizada no mês.

9.1.1.2.1.2 A Produtividade do Posto de Serviço será considerada adequada quando for igual ou superior a 90%.

9.1.1.2.1.3 Métrica: Percentual de Produtividade do Posto de Serviço, onde **TNRA**= Tempo Necessário a Realização da Atividade (Este tempo estará contido na OS encaminhada ao Líder de Postos e Posteriormente ao Posto de Serviço executante)

TDA = Tempo Despendido nas Atividades

$$\text{PPS} = \frac{\text{TNRA}}{\text{TDA}}$$

9.1.1.3.2. Qualidade das Atividades Executadas pelo Posto de Serviço Ativo. - QAEPSA

9.1.1.3.2.1 Indica o percentual de qualidade das atividades designadas aos postos de serviços ativos no mês, considerando a quantidade de atividades realizadas no mês.

9.1.1.3.2.2 A qualidade das atividades realizadas pelo posto de serviço ativo no mês, será considerada adequada quando superior a 95%.

9.1.1.3.2.3 Métrica: Percentual de Qualidade das Atividades, onde **QAR** = Quantidade de Atividades Realizadas (Somatório de todas as atividades realizadas no mês de um Posto de Serviço Ativo)

QAEPSA = Quantidade de Atividades Realizadas Devolvidas para Ajustes

$$\text{QA} = \frac{\text{QAEPSA}}{\text{QAR}}$$

FQ415-001-v.30: PROJETO BÁSICO

#publico

9.1.5.3. A apuração do PQ (Produtividade e Qualidade) deverá constar no Relatório de Acompanhamento Mensal do Posto de Serviço Ativo onde será possível constatar o percentual de Produtividade e Qualidade das atividades realizadas individualmente pelo posto.

9.1.6. Condição de Apuração da Produtividade:

9.1.6.1. PPS = Produtividade do Posto de Serviço

Régua 1

% Produtividade do Posto de Serviço	
Régua	Peso
>=90%	1
<90%	0

9.1.6.2. QA = Qualidade das Atividades

Régua 2

% Qualidade das Atividades	
Régua	Peso
>= 95%	1
< 95%	0

9.1.6.3. Fórmula de Cálculo da Produtividade e Qualidade

9.1.6.3.1. $PQ = (PPS \times 50\%) + (QA \times 50\%)$

9.1.6.3.2. Para que o Posto de Serviço Ativo esteja aderente as métricas de Produtividade e Qualidade – PQ, o resultado da equação deverá ser sempre 1 (um).

9.1.7. O Posto de Serviço Ativo que tiver sua performance inferior a 1 (um) por 3 (três) meses consecutivas, poderá ser solicitada sua substituição, onde a CONTRATADA deverá repor o posto caso seja solicitado pela CONTRATANTE.

FQ415-001-v.30: PROJETO BÁSICO

#publico

- 9.1.8. A devolução do posto por não atingimento de performance, está diretamente vinculada ao item 9.1.1.
- 9.2. A PROPONENTE se obriga-se a substituir, mediante solicitação formal e a critério da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, qualquer um de seus empregados designados para executar as tarefas pertinentes a atividade do posto, que esteja correspondendo ou não, aos padrões estabelecidos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A no prazo de 15 dias a partir da data de solicitação.
- 9.3. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, poderá a qualquer tempo devolver o Posto de Serviço, sem a necessidade de sua substituição, obrigando-se a comunicar formalmente à PROPONENTE por e-mail ou outro canal de comunicação acordado entre as partes.
- 9.4. A devolução de posto de serviço alocado pela PROPONENTE deverá ser imediatamente comunicado à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, por um canal oficial, ficando a PROPONENTE, obrigada a substituir o posto conforme item 9.3.

10 SEGURANÇA

- 10.1. A PROPONENTE deverá seguir todas as normas de segurança definidas pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A e previstas no contrato, relativas ao acesso ao ambiente de desenvolvimento e acesso aos ambientes físicos da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.
- 10.2. Caso ocorram falhas nos serviços, geradas pela PROPONENTE, que causem prejuízos à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A ou a terceiros, inclusive as motivadas por greve ou atos dolosos dos funcionários contratados, bem como aquelas decorrentes do acesso às informações sigilosas, implicará responsabilidade pecuniária à PROPONENTE.
- 10.3. Caberá à PROPONENTE arcar com eventuais prejuízos provocados por ineficiência, negligência, erros ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados, apurados em processo administrativo, autorizando a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A a descontar o valor correspondente aos referidos danos diretamente das faturas pertinentes aos pagamentos mensais que lhe forem devidos, da garantia contratual, nesta ordem, independentemente de qualquer procedimento judicial, garantida a prévia defesa.
- 10.4. Os documentos encaminhados pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A para a especificação dos serviços, bem como demais documentações pertinentes, deverão ser

FQ415-001-v.30: PROJETO BÁSICO

#publico

devolvidos e eliminados de suas bases de informações, quando não forem mais necessários à prestação do serviço ou determinado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. A CONTRATADA responderá pecuniariamente por danos e/ou prejuízos que forem causados ao CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes de falha dos serviços ora contratados, inclusive os motivados por greves ou atos dolosos de seus empregados. Assume a CONTRATADA, nesse caso, a obrigação de efetuar a respectiva indenização até o 5º (quinto) dia útil após a comunicação, que lhe deverá ser feita por escrito, limitado ao valor global do contrato.