

## **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 especializados em T.I. 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 pela BBTS, sem ônus para a contratada, 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:

<b>BBTS</b>	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
<b>CONTRATADA</b>	Recebe a SP e envia à BBTS a documentação necessária para validação do perfil do posto a ser encaminhado
<b>BBTS</b>	BBTS autoriza o encaminhamento do Posto
<b>CONTRATADA</b>	Realiza a contratação do posto e disponibiliza a BBTS
<b>BBTS</b>	Acompanha e Fiscaliza a Disponibilidade do Posto

3.2 Os serviços realizados devem estar aderentes aos padrões de qualidade estabelecidos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

3.3 Outros critérios e padrões de qualidade, específicos para um determinado serviço, serão detalhados na Ordem de Serviço pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

3.4 A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. poderá alterar os processos, ferramentas de apoio aos processos, normas, padrões e melhores práticas por ele adotadas, comprometendo-se a comunicar esse fato à PROPONENTE para que esta se adapte às mudanças. As partes deverão negociar o prazo dessa adaptação, que não poderá exceder 60 (sessenta) dias da data em que as alterações foram formalmente comunicadas.

#### 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 demanda de serviço à PROPONENTE.
- 4.2. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A encaminhará a demanda de serviço para a PROPONENTE mediante instrumento formal, denominado Ordem de Serviço.
- 4.3. As Ordens de Serviços serão encaminhadas ao Líder de Posto de Serviço que fará a distribuição dos serviços aos demais funcionários da PROPONENTE. 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 aos serviços demandados.
- 4.5. O fluxo de Ordem de Serviço (OS) é representado, em seu nível mais alto, pelo fluxo genérico do trâmite da Ordem de Serviço definido na figura seguinte:

BBTS	Cria e especifica os serviço de apoio a ser realizado - OS. Envia a OS a contratada
PROponente	Receba a OS
BBTS	Autoriza a execução da OS
PROponente	Executa a OS
BBTS	Acompanha e Fiscaliza
PROponente	Etrega o serviço de apoio da OS
BBTS	Validação da Entrega da OS (Atende ou Devolve para ajustes)

- 4.6 O conteúdo da Ordem de Serviço poderá, a critério da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., ser mudado para atender as necessidades do serviço, neste caso, encerra-se a OS original, sem impacto na apuração da qualidade de execução do posto de serviço, e abre-se nova OS com as especificações reajustadas.
- 4.7. 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 tramitação da Ordem de Serviço, a PROPONENTE deverá, sempre que solicitada, fornecer informações atualizadas a respeito da situação de cada Ordem de Serviço.
- 4.8. O detalhamento operacional para os procedimentos necessários à execução dos serviços pela PROPONENTE será estabelecido entre BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A e PROPONENTE no **Anexo 9 - Manual de Procedimentos Operacionais (MPO)** após a assinatura do contrato.

#### 5. CONDIÇÕES DE VALIDAÇÃO DA OS:

- 5.1. O Recebimento por parte da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A do produto entregue pela PROPONENTE 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 a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, que irá validar a OS, aceitar ou recusar.

5.3 Em caso de recusa a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. encaminhará ao PROPONENTE, por ferramenta específica a OS recusada juntamente com a justificativa da recusa, solicitando assim a PROPONENTE o ajuste necessário para o aceite da OS.

## 6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

6.1 Para o acompanhamento e avaliação dos serviços apoiados pelos postos de serviços fornecidos pela PROPONENTE serão estabelecidos e utilizados Acordos de Níveis de Serviços (ANS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo.

6.2. As análises dos resultados destas avaliações pelos ANS poderão resultar em penalidades caso a PROPONENTE não cumpra com os seus compromissos qualidade, pontualidade na disponibilização e performance do posto, além das cláusulas contratuais.

6.3. O ANS deve ser considerado e entendido pela PROPONENTE como um compromisso de Fornecimento e Disponibilidade, além de que os Postos de Serviços Fornecidos possuam capacidade técnica, devendo executar as atividades de apoio designadas com a qualidade necessária junto a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

6.4. O Níveis de Serviços será fundamentado 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**

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

## 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	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

**MATRIZ DE ANS****META/SLA – PENALIDADE POR NÃO CUMPRIMENTO**

<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>GLOSA</b>
Disponibilidade 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:

**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)

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

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

**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)

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

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

## 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.

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 (quinze) dias uteis 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.
- 8.11. Visando promover a inclusão e a diversidade e garantindo que pessoas de diferentes origens, raças, gêneros, classes sociais e outras características que proporcionem acesso igualitário a oportunidades, a CONTRATANTE recomenda à CONTRATADA a reserva de alocação para vagas afirmativas, desde que atendida a qualificação profissional necessária.

## 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 demandas 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

#### 9.1.6. Produtividade do Posto de Serviço – PPS

- 9.1.6.1 Indica o percentual de produtividade efetiva do posto de serviço ativo, considerando o tempo despendido para execução de cada atividade realizada no mês.
- 9.1.6.2 A Produtividade do Posto de Serviço será considerada adequada quando for igual ou superior a 90%.
- 9.1.6.3 Métrica: Percentual de Produtividade do Posto de Serviço, onde **DP**SA= Disponibilidade dos Postos de Serviços Ativos (Somatório da disponibilidade mensal dos Posto de Serviço Ativo)

**TDA** = Tempo Despendido nas Atividades

$$\text{PPS} = \frac{\text{TDA}}{\text{DP}SA}$$

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

- 9.1.7.1 Indica o percentual de qualidade das atividades designadas aos postos de serviços ativos no mês, considerando a quantidade de atividades realizadas no mês.
- 9.1.7.2 A qualidade das atividades realizadas pelo posto de serviço ativo no mês, será considerada adequada quando superior a 95%.
- 9.1.7.3 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

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

9.1.7.4 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.

**9.1.8. Condição de Apuração da Produtividade:**

9.1.8.1 PPS = Produtividade do Posto de Serviço

Régua 1

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

9.1.8.2 QA = Qualidade das Atividades

Régua 2

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

9.1.8.3 Fórmula de Cálculo da Produtividade e Qualidade

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

9.1.8.3.2 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).

9.2 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.

9.3 A devolução do posto por não atingimento de performance, está diretamente vinculada ao item 9.1.1.

9.4 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 (quinze) dias a partir da data de solicitação.

9.5 A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, poderá a qualquer tempo devolver o Posto de Serviço obrigando-se a comunicar formalmente à PROPONENTE por e-mail ou outro canal de comunicação acordado entre as partes.

9.6 A devolução de posto de serviço alocado pela PROPONENTE deverá ser imediatamente comunicada à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, por um canal oficial, ficando a PROPONENTE, obrigada a substituir o posto conforme item 8.8.

**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 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.