

**ANEXO I-A****ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS****1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 1.1. O objeto da contratação é a prestação dos serviços de gestão de mobilidade corporativa, por meio de plataforma tecnológica integradora de soluções de transporte terrestre, via web e aplicativo para dispositivos móveis.
- 1.2. A plataforma deverá possibilitar aos usuários, onde existir, o acesso aos serviços de, no mínimo, 02 (dois) aplicativos de transporte de mobilidade urbana que permitam a busca por motoristas baseada na localização e 01 (um) de serviço de táxi.
- 1.3. A plataforma deverá ofertar a pesquisa, solicitação do serviço e finalização do atendimento.
- 1.4. Os serviços deverão ser prestados diariamente, sob demanda, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados.
- 1.5. Em prestações de serviço onde o uso do taxímetro seja necessário, este apenas poderá ser acionado no momento do embarque do usuário/passageiro, encerrando-se a apuração do valor a ser cobrado no destino final do usuário.
- 1.6. Não será admitida cobrança de taxa adicional para transporte de bagagem.
- 1.7. Estima-se, para a contratação, que serão realizadas 1.454 (mil quatrocentas e cinquenta e quatro) corridas por mês e 17.448 (dezessete mil, quatrocentas e quarenta e oito) por ano.
- 1.8. Quanto à verba destinada ao pagamento das corridas, considera-se o custo médio de R\$ 43,29 (quarenta e três reais e vinte e nove centavos) por deslocamento. Assim, com base na quantidade estimada de corridas, o montante previsto corresponde a R\$ 62.943,66 (sessenta e dois mil, novecentos e quarenta e três reais e sessenta e seis centavos) por mês e R\$ 755.323,92 (setecentos e cinquenta e cinco mil, trezentos e vinte e três reais e noventa e dois centavos) por ano.

**2. FUNCIONALIDADES DO SISTEMA**

- 2.1. O sistema deverá dispor, no mínimo, das seguintes funcionalidades:
  - a) Prévia identificação e cadastro dos usuários/passageiros, para uso dos serviços por meio de senha pessoal, vinculados às unidades e centros de responsabilidade do Banco do Nordeste.
  - b) Permitir parametrização de usuários com diferentes níveis de acesso, conforme abaixo:
    - b.1) Perfil gestor/administrador: acesso ilimitado à plataforma de gestão, com permissão para reenvio de senha, cadastro de passageiro, bloqueio de usuários, relatórios, dentre outros;
    - b.2) Perfil usuário: acesso para solicitar corridas apenas para o usuário logado;
    - b.3) Acesso solicitante: poderá solicitar corridas para outros usuários;
    - b.4) O Banco poderá gerir perfis de acesso e critérios de utilização, como dias da semana que determinada categoria de usuários poderá solicitar o serviço, horário de solicitação, necessidade de autorização prévia, dentre outros.
  - c) Permitir a solicitação de corrida para compartilhamento de um passageiro ou mais, bem como o rateio do custo para diferentes centros de custos.

- d) Permitir registro de avaliação do serviço pelo passageiro, assegurando que tal avaliação possa ser realizada de forma anônima. Na hipótese de registro de avaliações negativas, o contratado deverá atuar conjuntamente com o BANCO DO NORDESTE para adotar as medidas cabíveis, relacionadas ao motorista cuja atuação, permanência, desempenho ou comportamento sejam julgados incompatíveis pelo BANCO DO NORDESTE.
- e) Permitir a solicitação da corrida pelo usuário autorizado através de aplicativo instalado em smartphone, no mínimo, para os sistemas operacionais Android e IOS, e através de dispositivos eletrônicos (computador, notebook e tablet), em quaisquer dos casos, conectados à internet, com atualizações periódicas.
- f) Apresentar a cotação com os fornecedores disponíveis para o percurso solicitado, possibilitando a escolha prévia, disponibilizando, pelo menos, as seguintes informações: tempo estimado para chegada do veículo no endereço de origem, tempo estimado até o final do deslocamento, valor da corrida.
- g) Permitir que, após solicitar a corrida, o usuário visualize o nome do motorista, placa e características do veículo e, se necessário, possa entrar em contato com o motorista.
- h) Disponibilizar ao solicitante um mapa no qual seja possível identificar a localização do carro, a estimativa do tempo de espera, o acompanhamento do deslocamento real e a própria chegada do carro, por meio do envio de uma notificação ao celular do usuário/passageiro.
- i) Permitir que as corridas sejam monitoradas via GPS e disponibilizadas online para consulta do BANCO DO NORDESTE (em tempo real) por meio de sistema WEB que armazenará os relatórios e o painel de gestão.
- j) Permitir o agendamento de corridas com antecedência.
- k) Permitir o cancelamento de solicitação de corrida pelo usuário, a qualquer momento, sem ônus para o Contratante, desde que não iniciado o atendimento, conforme política de cada plataforma de viagem, com registro do motivo do cancelamento na base de dados da solução tecnológica.
- l) Permitir acesso do usuário ao seu histórico de utilização através do aplicativo e, também, da plataforma web.
- m) Enviar ao final da corrida o recibo de utilização para o e-mail do usuário e do respectivo gestor, constando as informações de origem, destino, data, horário, valor, modalidade utilizada e demais informações pertinentes à utilização;
- n) Disponibilizar os seguintes campos obrigatórios de preenchimento do usuário/passageiro:
  - n.1) Origem: busca automática do mapa, e campo aberto estimado em 80 caracteres;
  - n.2) Destino: busca automática do mapa, e campo aberto estimado em 80 caracteres;
  - n.3) Unidade de lotação;
  - n.4) Motivo da corrida (Justificativa): Deverão ser inclusos motivos pré-determinados, como por exemplo:
    - Reunião com cliente
    - Acompanhamento Técnico
    - Assistência Técnica
    - Visita à cliente
    - Coleta/Entrega de Documentos
    - Visita Técnica

- Audiência
  - Curso/Treinamento
  - Desenvolvimento e Execução de Projetos
  - Auditoria
  - Consultoria
  - Evento – Especificar
  - Workshop
  - Visita a Unidade
  - Outros
  - Visita a Fornecedor
  - Obra
  - Feira
  - Campo aberto para o usuário complementar a justificativa.
- o) Permitir prévio cadastro do empregado responsável por cada Unidade.
- p) Permitir o cadastro temporário de usuários temporários e convidados do BANCO DO NORDESTE, mediante autorização deste.
- q) Identificar através de código de usuário e senha os usuários/passageiros, para uso dos serviços disponibilizados pela empresa.

### **3. REQUISITOS DE SISTEMA**

#### **3.1. O Aplicativo e o Sistema de Gestão da empresa contratada deverão:**

- a) Ter registro informatizado online dos dados de utilização das corridas, disponíveis para consulta via plataforma web imediatamente após a utilização.
- b) Possibilitar ao BANCO DO NORDESTE gerenciar os usuários cadastrados, podendo incluir e excluir usuários, a qualquer momento.
- c) Permitir que o Gerente/Responsável por cada Unidade possa realizar a manutenção dos limites de utilização por empregado de sua responsabilidade.
- d) Emitir relatórios gerenciais, financeiros e operacionais que permitam o controle das despesas. Os relatórios devem permitir download para planilhas eletrônicas, podendo fazer filtros e funções que possam atender os controles necessários descritos neste documento.
- e) Permitir a parametrização das informações necessárias para regular a utilização das corridas pelos empregados da Instituição.
- f) Permitir o cadastro dos empregados autorizados a utilizar a plataforma e respectiva senha pessoal para utilização.
- g) Disponibilizar para cada usuário o acesso à plataforma via web por meio de login e senha individual.
- h) Ser compatíveis com todos os sistemas operacionais utilizados em smartphones, Android, IOS, ou por dispositivos conectados à internet via sistema Web, com atualizações periódicas sem custo adicional ao BANCO DO NORDESTE.
- i) Disponibilizar relatório para gerenciamento da corrida com, no mínimo, os seguintes dados:
  - i.1) Gestor do contrato
  - i.2) Identificação do usuário
  - i.3) Gerente do usuário

- i.4) Unidade/Centro de custo (Compatível com a estrutura de dados utilizado pelo BANCO DO NORDESTE)
- i.5) Motivo da corrida
- i.6) Tarifa
- i.7) Origem
- i.8) Destino
- i.9) Cidade / Estado
- i.10) Rota
- i.11) Data da solicitação
- i.12) Horário da solicitação
- i.13) Horário de início
- i.14) Horário de término
- i.15) ID da corrida
- i.16) Valor da corrida
- j) O(s) relatório(s) de gerenciamento deverá(ão) permitir a visualização das corridas realizadas, em tempo real, no mesmo sistema, por meio de, no mínimo, os seguintes acessos:
  - j.1) Corridas e gastos por usuário/passageiro;
  - j.2) Corridas e gastos por unidade/centro de custos;
  - j.3) Corridas e gastos por período de tempo;
  - j.4) Unidade e Centro de Custo;
  - j.5) Relatório Ranking de Consumo:
    - j.5.1) Usuário/Passageiro;
    - j.5.2) Rotas;
    - j.5.3) Motivo da Corrida (Justificativa).
- k) Disponibilizar aos administradores designados pelo Banco relatórios e dashboards para acompanhamento em tempo real do uso de transporte por seus colaboradores, permitindo filtros tais como ano, mês, data, horário, centro de custo, usuário; localidade (mapa de calor); ticket-médio por quilômetro; ticket-médio por deslocamento; ticket- médio por centro de custo ou usuário; modalidade de transporte.
- l) Permitir que, ao se cadastrar, o usuário indique um login para sua identificação, bem como uma senha pessoal e intransferível. A senha do usuário é, portanto, a chave de segurança que permite o acesso a determinadas áreas do sistema. O usuário será o único responsável pelas operações efetuadas em sua conta.
- m) Os dados para acesso deverão ser encaminhados por e-mail de forma automatizada e com link seguro para a redefinição de usuário e senha;
- n) Permitir a inclusão e exclusão imediata de usuários mediante acesso via web do gestor, ou por quem ele designar;
- o) Disponibilizar manual atualizado para acesso dos usuários;
- p) Possuir registro ilimitado de usuários, com possibilidade de inserção por unidade e centro de custo, sem custo adicional ao BANCO DO NORDESTE;
- q) Permitir parametrização e manutenção do atendimento multiempresas, multiunidades e multicentro de custos.

#### **4. ABRANGÊNCIA**

Estados da Região Nordeste, Minas Gerais, Espírito Santo e cidades de Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo.

## **5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 5.1. Disponibilizar relatórios padronizados de acordo com definições do BANCO DO NORDESTE.
- 5.2. Designar um profissional (gerente de projeto, ou de conta, ou de relacionamento) que seja responsável pelo relacionamento estratégico com o BANCO DO NORDESTE, com autonomia para tomar decisões que impactem no bom andamento dos serviços.
- 5.3. Cumprir todas as exigências descritas neste instrumento e realizar, com seus próprios recursos, todos os serviços relacionados com o objeto contratual, de acordo com as especificações estipuladas.
- 5.4. Responsabilizar-se por todas as despesas com materiais, mão de obra, transportes, equipamentos, máquinas, seguros, taxas, tributos, incidências fiscais, trabalhistas, previdenciárias, salários, custos diretos e indiretos, encargos sociais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, necessários à perfeita execução do objeto.
- 5.5. Atender às determinações da fiscalização do BANCO DO NORDESTE;
- 5.6. Manter sigilo acerca de todos os dados e informações a que tiver acesso por ocasião da contratação, principalmente dos dados dos usuários/passageiros, a exemplo do número de telefone.
- 5.7. Prestar esclarecimentos ao BANCO DO NORDESTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que envolvam a empresa contratada, independentemente de solicitação.
- 5.8. Cumprir todas as leis e imposições federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.
- 5.9. Cumprir a legislação trabalhista e previdenciária com relação a seus funcionários, e quando for o caso, com relação a funcionários de terceiros contratados.
- 5.10. Responsabilizar-se pela defesa, em caso de reclamações trabalhistas, eventualmente propostas por seus empregados, prepostos ou ex-funcionários envolvendo o BANCO DO NORDESTE e a própria empresa contratada, incluindo por custos, despesas e honorários advocatícios, bem como pelo cumprimento das decisões judiciais, isentando ainda o BANCO DO NORDESTE de quaisquer responsabilidades e/ou ônus decorrentes direta ou indiretamente dos referidos processos judiciais.
- 5.11. Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados.
- 5.12. Responsabilizar-se por recolhimentos indevidos ou pela omissão total ou parcial nos recolhimentos de tributos que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados.
- 5.13. Manter comunicação frequente com o BANCO DO NORDESTE oferecendo-lhe informações acerca do andamento dos serviços e da evolução dos processos, permitindo, assim, eventuais adequações e ajustes que se façam necessários.
- 5.14. Informar ao BANCO DO NORDESTE todos os acontecimentos inerentes às atividades objeto do contrato.
- 5.15. Manter entendimento com o BANCO DO NORDESTE, objetivando evitar interrupções ou paralisações na execução dos serviços.
- 5.16. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução dos serviços, mesmo que para isso outra solução tecnológica não prevista tenha que ser

apresentada, para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o BANCO DO NORDESTE.

- 5.17. Responder, perante o BANCO DO NORDESTE e terceiros, por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora ou de sua omissão, na condição dos serviços de sua responsabilidade, ou por erro seu na execução dos serviços.
- 5.18. Guardar todas as informações confidenciais em local seguro, de forma que esteja adequadamente protegido contra roubo, dano, perda ou acesso não autorizado.
- 5.19. Somente divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste contrato que envolva o nome do BANCO DO NORDESTE mediante prévia e expressa autorização deste.
- 5.20. Manter por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência deste contrato.
- 5.21. Não utilizar a marca do BANCO DO NORDESTE ou qualquer material desenvolvido pela Instituição, assim como os dados dos clientes a que tenha acesso no decorrer das atividades inerentes ao contrato, em ações desenvolvidas pela empresa contratada fora do âmbito de atuação do contrato.
- 5.22. Tratar todas as informações a que tenha acesso em função do contrato firmado em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro.
- 5.23. Possuir mecanismos de segurança que garantam a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações trafegadas e armazenadas na solução contratada.
- 5.24. Garantir que a solução contratada esteja disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias na semana, hospedada em infraestrutura de tecnologia da informação de responsabilidade do fornecedor, contemplando equipamentos, softwares, conectividade, segurança e demais itens necessários para utilização da solução ofertada.
- 5.25. Obedecer, no que couberem, as disposições do Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078/90.
- 5.26. Manter o BANCO DO NORDESTE a salvo de qualquer litígio, assumindo todas as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias referentes ao pessoal alocado para o cumprimento do presente objeto, visto que a assinatura do contrato não implicará ao BANCO DO NORDESTE vínculo ou obrigação trabalhista, direta ou indireta, de qualquer natureza.

## **6. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 6.1. Comunicar à empresa contratada toda e qualquer orientação acerca dos serviços.
- 6.2. Fornecer e colocar à disposição da empresa contratada todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços.
- 6.3. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços prestados, nos aspectos técnicos, de segurança, de confiabilidade e quaisquer outros de seu interesse.
- 6.4. Avaliar a qualidade dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com o constante neste instrumento.
- 6.5. Guardar todas as informações confidenciais em local seguro, de forma que esteja adequadamente protegido contra roubo, dano, perda ou acesso não autorizado, de acordo com padrões que sejam, no mínimo, equivalentes àqueles aplicados às informações confidenciais da empresa contratada.



**ANEXO I-B**
**PROVA DE CONCEITO**

1. O objetivo da Prova de Conceito (PoC) é a comprovação do atendimento das funcionalidades do aplicativo e do sistema descritas no **Anexo** do Edital denominado **Especificações dos Serviços**.
2. A PoC será acompanhada, examinada e avaliada por uma Comissão de Avaliação composta por empregados indicados pelo Banco.
3. O ambiente de acesso a ser disponibilizado e demonstrado pelo licitante classificado em primeiro lugar deverá conter todos os requisitos obrigatórios apresentados na tabela a seguir, que representam parte das funcionalidades descritas no Anexo denominado **Especificações dos Serviços**, podendo a empresa avaliada utilizar informações figurativas e/ou exemplos de outros clientes corporativos para demonstração:

ITEM	REQUISITOS	ATENDE S/N	OBSERVAÇÕES
1	Solicitação do serviço do início até a conclusão da corrida, a partir do acesso do usuário (tela de login e senha)		
2	Apresentação da disponibilidade de opções de atendimento aos usuários		
3	Monitoramento das solicitações de serviço e dos atendimentos, em tempo real		
4	Registro de avaliação do serviço de transporte pelo usuário		
5	Cancelamento de solicitações de serviço por meio de aplicativo mobile		
6	Cadastramento no sistema de pelo menos um usuário convencional, um usuário com permissão para escolha de veículo categoria premium e um gestor/administrador da plataforma		
7	Campo para inclusão do motivo da viagem para qualquer serviço		
8	Demonstração da aprovação de pagamento pelo usuário		
9	Acesso às funcionalidades da solução tecnológica de acordo com perfis dos usuários		
10	Permissão de rateio do valor da corrida entre centros de custo		
11	Parametrização de políticas de uso, como limite de utilização em cada centro de custo		
12	Funcionamento do aplicativo nos sistemas operacionais (Androide e IOS) e nos dispositivos eletrônicos (computador e notebook)		
13	Possibilidade de alteração de senha pelos colaboradores/usuários		
14	Existência de trilhas de auditoria da solução tecnológica		
15	Emissão de relatórios de gerenciamento com, no mínimo, as seguintes informações: usuário, centro de custo, motivo da corrida, data e horário da solicitação, data da corrida, horário de início e fim da corrida, origem e destino da corrida, identificação do veículo e do motorista, valor da corrida e avaliação da corrida.		

4. Caso algum dos requisitos seja avaliado como não atendido, o licitante terá um prazo de 5 (cinco) dias úteis para ajuste da(s) inconsistência(s), contado da divulgação do resultado da fase de avaliação. Decorrido esse prazo, será realizada outra sessão de testes para nova avaliação, a ser agendada pelo Banco.
5. Será desclassificada do processo licitatório a proposta do licitante que deixar de atender a todos os requisitos indicados na tabela acima.
6. No caso de desclassificação, será chamado o próximo classificado e, assim sucessivamente, até que seja encontrada proposta aprovada ou não haja mais licitantes a serem avaliados.
7. Os licitantes não envolvidos na PoC poderão participar, na qualidade de ouvintes/observadores, do processo de prova de conceito. Para isso, deverão manifestar seu interesse em participar do processo, indicando apenas um profissional representante para acompanhar. Os representantes das empresas participantes não poderão interromper a prova de conceito de nenhum modo, sendo-lhes permitido, apenas, fazer constar um breve pronunciamento ao final do processo, que constará de ata, se for o caso.
8. A Comissão de Avaliação apresentará relatório do resultado da avaliação realizada. No caso de reprovação da solução apresentada, deverá apresentar as justificativas que fundamentaram a decisão.
9. A solução a ser disponibilizada na implantação do serviço contratado deverá ser a mesma ou superior àquela utilizada na PoC.

**ANEXO I-C**
**ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

1. Este documento apresenta os critérios para avaliação da qualidade dos serviços prestados, com a definição de indicadores, metas de desempenho esperado, critérios para apuração do descumprimento das metas, bem como adequações nos valores de pagamento em razão de eventual não atendimento das metas estabelecidas, conforme descritos na tabela a seguir:

Item	Indicador	Desempenho Esperado	Descumprimento	Penalidade
1	Disponibilidade da Plataforma	Disponibilizar a plataforma sem interrupção 24 horas por dia, 7 dias por semana	Indisponibilidade da plataforma por tempo superior a 5 minutos consecutivos, até 30 minutos.	Desconto de 1% no valor mensal do serviço de utilização da plataforma
1.1			Indisponibilidade da plataforma por tempo superior a 30 minutos consecutivos até 1 hora	Desconto de 3% no valor mensal do serviço de utilização da plataforma
1.2			Indisponibilidade da plataforma por tempo superior a 1 hora consecutiva	Desconto de 5% no valor mensal do serviço de utilização da plataforma
2	Disponibilidade do canal de atendimento	Manter canal de atendimento sem interrupção 24 horas por dia, 7 dias por semana	Indisponibilidade de canal de atendimento por tempo superior a 10 minutos consecutivos, até 40 minutos.	Desconto de 1% no valor mensal do serviço de utilização da plataforma
2.2			Indisponibilidade de canal de atendimento por tempo superior a 40 minutos consecutivos, até 1 hora e 30 minutos	Desconto de 3% no valor mensal do serviço de utilização da plataforma
2.3			Indisponibilidade de canal de atendimento por tempo superior a 1 hora e 30 minutos consecutivos	Desconto de 5% no valor mensal do serviço de utilização da plataforma
3	Tempo de atendimento a chamados para solução de incidentes	Atender em até 2 horas	Prazo de atendimento não cumprido	Desconto de 1% no valor mensal do serviço de utilização da plataforma por cada descumprimento
4	Tempo de resolução de incidentes	Resolver em até 4 horas	Prazo de resolução não cumprido	Desconto de 1% no valor mensal do serviço de utilização da plataforma por cada descumprimento
5	Apresentação de relatório demonstrativo dos serviços de transporte realizados	Entregar relatório contendo todas as informações requeridas, até o 2º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço	Relatório entregue incompleto ou após o prazo estabelecido	Desconto de 5% no valor do serviço de utilização da plataforma do mês posterior

2. O percentual total de desconto mensal está limitado a 10% (dez por cento) do valor do serviço de utilização da plataforma de gestão e integração de provedores de serviços de transporte, não incidindo sobre o valor das corridas.