



Principal Instituição Financeira de fomento do Governo Federal na Região Amazônica, tem como missão promover o desenvolvimento sustentável da Amazônia, por meio da execução de políticas públicas e oferta de produtos e serviços financeiros.

O Banco da Amazônia S.A. reconhece seu papel no resgate da importância da Região para o desenvolvimento de sua gente e contribuição para um país melhor, mais justo e equânime.

Na qualidade de Agente Financeiro para a implementação das políticas creditícias para a Região, o que norteia nossos relacionamentos é a busca do bem-estar de todos que compõem a comunidade em que atuamos.

Apresentarmos-nos a essa comunidade implica estabelecer e divulgar padrões que orientam nossas ações, ora expressas em nosso Código de Ética.

MISSÃO

Desenvolver uma Amazônia Sustentável com crédito e soluções eficazes.

VISÃO

Ser o principal Banco de fomento da Amazônia, inovador, com colaboradores engajados e resultados sólidos.

VALORES

- Transparência;
- Meritocracia;
- Ética;
- Valorização do cliente;
- Responsabilidade;
- Inovação;
- Diversidade;
- Sustentabilidade;

CÓDIGO DE ÉTICA

O Código de Ética do Banco da Amazônia contém padrões baseados nos princípios da legalidade, probidade, impessoalidade e transparência, bem como, pelo respeito ao ser humano, presentes na Constituição Federal, no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e o Código de Conduta da Alta Administração Federal.

RELAÇÃO COM SEUS FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇOS E OUTROS PARCEIROS

O Banco da Amazônia pauta seus relacionamentos com os fornecedores e prestadores de serviços orientado pelo compartilhamento dos padrões morais e éticos e com base na valorização de iniciativas sociais e ambientalmente responsáveis.

A seleção de fornecedores e prestadores de serviços é realizada com imparcialidade, transparência e preservação da qualidade e viabilidade econômica dos serviços prestados e dos produtos fornecidos, observados os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos.

O Banco da Amazônia, quando da contratação das empresas e seus empregados, respeita os princípios e os valores éticos fundamentais, a exemplo da honestidade, da cooperação, da disciplina, do compromisso, da confiança, da transparência, da igualdade e do respeito mútuo nas relações de trabalho.

ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO E ÀS NORMAS

O Banco da Amazônia exige e cumpre, em seu processo de contratação de bens e serviços, incluindo obras e serviços de engenharia, o atendimento à legislação vigente no País, em especial a Lei nº. 10.520/2002 - Lei do Pregão e Decreto Federal nº 10.024, de 20.09.2019, Lei Complementar nº. 123/2006 - Estatuto da ME e EPP, Lei nº 13.303/2016 - Lei de Responsabilidade das Estatais e seu Decreto Regulamentador, Decreto Federal nº 8.945/2016, dentre outras.

O Banco da Amazônia também veda a participação de empresas que estejam sob pena de interdição de direitos previstos na Lei 9.605/1998 (Leis de Crimes Ambientais) em suas licitações.

PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO ESCRAVO

Em cumprimento do disposto legal, veda-se nos processos licitatórios a participação de empresas que mantenham em seus quadros trabalhadores em condições análogas à de escravo.

Ademais, o Banco explicita em cláusula específica, nos contratos com fornecedores, Termo de Parceria, Acordos, Convênios e demais instrumentos contratuais, o combate ao trabalho em condições análogas à de escravo.

Assim, não é permitida a contratação ou manutenção de contratos com fornecedores que tenham sido autuados por manterem trabalhadores em condições análogas à de escravidão.

PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL

O Banco da Amazônia observa os direitos fundamentais no trabalho definidos pelas convenções e declarações da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990) e outras leis, normas e resoluções contra o trabalho infantil.

COMBATE À CORRUPÇÃO EM TODAS AS SUAS FORMAS

Na realização de seus negócios, o Banco da Amazônia observa os princípios éticos organizacionais consubstanciados em seu Código de Conduta Ética, Estatuto Social, normas e regulamentos internos da área de Gestão de Pessoas e legislação aplicável.

PLANOS DE APLICAÇÃO DE RECURSO

Os Planos de Aplicação de Recursos elaborados pelo Banco da Amazônia representam importantes ferramentas estratégicas na condução da política de crédito da Instituição e são concebidos em alinhamento com as políticas e programas do Governo Federal para a Amazônia e prioridade nos nove Estados da Região Amazônica.

A finalidade precípua dos Planos de Aplicação é a de orientar a atuação do Banco da Amazônia na Região, visando o alcance da máxima eficiência na alocação dos recursos sob sua gestão e, assim, cumprir com o nobre papel institucional de promover o desenvolvimento regional em bases sustentáveis, contribuindo para a inclusão social, a redução da pobreza, a melhoria da qualidade de vida das populações locais e a minimização das desigualdades inter e intrarregionais.

ADOÇÃO DE CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE NAS COMPRAS E CONTRATAÇÕES DO BANCO DA AMAZÔNIA

Nos editais e minutas de contratos em geral, o Banco da Amazônia preza pelo atendimento da legislação que recomenda a adoção de critérios de sustentabilidade nas especificações dos bens a serem fornecidos e a exigência de práticas sustentáveis por parte das empresas na execução dos serviços, mormente o Decreto nº 7.746/2012 e a Instrução Normativa SLTI nº 1/2010, e demais dispositivos legais pertinentes à matéria. Destarte, desde que justificável e preservado o caráter competitivo do certame, as licitações promovidas pelo Banco seguem as diretrizes de sustentabilidade expressas no art. 4º daquele Decreto, a saber:

- menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- preferências para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;
- uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e
- origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

Como consequência, nos instrumentos convocatórios que tenham por objeto o fornecimento de bens, por exemplo, constatada a presença dos requisitos referentes à justificativa e à competitividade referidos no parágrafo anterior, são incluídos critérios de sustentabilidade, os quais passam a integrar as especificações técnicas dos bens.

No que se refere aos contratos, dentre as obrigações gerais do contrato consta exigência da adoção de práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, de modo a prevenir ações

danosas ao meio ambiente, em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais, contribuindo para a manutenção de um meio ambiente ecologicamente equilibrado. Adicionalmente, também é obrigação do contratado orientar e capacitar os prestadores de serviços, fornecendo informações necessárias para a perfeita execução dos serviços, incluindo noções de responsabilidade socioambiental.

Além da adoção dos critérios e práticas de sustentabilidade já mencionados, outros podem ser adotados conforme a natureza do objeto. Neste caso, as exigências e/ou obrigações referentes aos critérios e práticas de sustentabilidade são amoldadas às peculiaridades de cada objeto.

Diretoria de Gestão de Recursos e Portfólio de Produtos e Serviços – DIREP

Gerência Executiva de Patrimônio e Gestão de Contratos – GEPAC

Coordenadoria de Processos Licitatórios – COPOL

AVISO DE LICITAÇÃO EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº2023/021

O BANCO DA AMAZÔNIA S.A. em conformidade com a autorização contida no Processo Administrativo **GEPAC-CCLOG nº 2023/144** e decisão da Diretoria Executiva, datada de 17/05/2023, torna público que realizará, nos termos da Lei n. 13.303/2016 e de seu Regulamento de Licitações e Contratos, licitação na modalidade pregão eletrônico para a contratação de empresa especializada para fornecimento serviço técnico especializado em Operacionalização e Suporte 24 x 7, incluindo a operação e monitoramento de 1º Nível do ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC , bem como o suporte técnico especializado de 3º Nível, voltados ao ambiente de monitoramento de ativos de TIC do Banco da Amazônia, visando à continuidade dos negócios corporativos, por intermédio de ferramentas de operação e monitoramento, verificação de disponibilidade, falhas, desempenho e nível de serviço, conforme especificações contidas no Termo de Referência e demais anexos, parte integrante deste Edital, conforme condições estabelecidas no Edital.

Constituem anexos deste Edital e dele são partes integrantes os seguintes documentos:

ANEXO I	Termo de Referência	fls.25 a 56
ANEXO I - A	Especificações Técnicas	fls. 57 a 66
ANEXO I - B	Níveis de Serviço	fls. 67 a 70
ANEXO I - C	Dados do ambiente de TI da contratante	fls. 71 a 81
ANEXO II	Carta Proposta	fls.82 a 83
ANEXO III	Planilha de Custos e Formação de Preços	fls.84 a 89
ANEXO IV	Declaração conforme Artigo 38 a 44 da Lei 13.303/2016	fls.90 a 91
ANEXO V	Declaração de Conhecimento do Teor do Decreto Nº 7.203, de 04/06/2010.	fls.92
ANEXO VI	Declaração de Conhecimento da Lei de Improbidade Administrativa	fls.93
ANEXO VII	Minuta do instrumento contratual	fls. 94 a 116
ANEXO VIII	Termo de Compromisso de Política Anticorrupção	fls. 117 a 118
ANEXO IX	Termo de Confidencialidade e sigilo de dados e informações	fls.119 a 122
ANEXO X	Termo de Responsabilidade e Confidencialidade do Empregado Terceirizado.	fls.123 a 124
ANEXO XI	Matriz de Risco	fls.125 a 126

DATA E LOCAL: A licitação eletrônica será realizada no sistema de licitações COMPRASNET do Portal de Compras do Governo Federal <http://www.compras.gov.br> “**Comprasnet SIASG-179007**”, por meio da internet. As propostas poderão ser cadastradas a partir de **21/07/2023**, no site <http://www.compras.gov.br> e a sessão pública ocorrerá em **02/08/2023 às 10h00**.

DISPONIBILIDADE DO EDITAL A PARTIR DE 21/07/2023.

1. No site do Banco da Amazônia (www.bancoamazonia.com.br); ou,
2. No Banco da Amazônia: Av. Presidente Vargas, n 800, Belém – Pará, nos horários de 08h00 as 18h00.

Belém, PA, 21 de julho de 2023.
Antonio Lima Pontes
Coordenador de Processos Licitatórios

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº2023/021

INSTRUÇÕES AOS PROPONENTES

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. O BANCO DA AMAZÔNIA S.A., através de Pregoeiro, designado pela Ordem de Serviço Nº **2023/027**, torna público que realizará licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, e ainda nos termos da Lei n. 13.303/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia (adiante denominado simplesmente “Regulamento”), de 28 de fevereiro de 2018, instituído pelo Resolução nº 1/CA, de 26 de janeiro de 2018, atualizado pela Proposição CA Nº 2022/039 de 24.05.2022, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1.2. O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, no sistema de licitações COMPRASNET do Portal de Compras do Governo Federal (<https://www.gov.br/compras>) por meio da internet, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação em todas as suas fases.

1.3. As datas e horários das etapas da licitação estão definidos na respectiva página da licitação (<https://www.gov.br/compras>) e no site do Banco da Amazônia (www.bancoamazonia.com.br). As datas e horários poderão sofrer alterações de acordo com os aditamentos feitos ao Edital. Cabe à proponente o acompanhamento permanente das possíveis alterações.

1.4. Os trabalhos serão conduzidos por empregado do Banco da Amazônia, denominado Pregoeiro, devidamente designado conforme documentos constantes do processo.

2. OBJETO

2.1. Constitui objeto da presente licitação a contratação de serviço técnico especializado em Operacionalização e Suporte 24 x 7, incluindo a operação e monitoramento de 1º Nível do ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC , bem como o suporte técnico especializado de 3º Nível, voltados ao ambiente de monitoramento de ativos de TIC do Banco da Amazônia, visando à continuidade dos negócios corporativos, por intermédio de ferramentas de operação e monitoramento, verificação de disponibilidade, falhas, desempenho e nível de serviço, de acordo com os critérios, termos, cronograma e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, especialmente no Termo de Referência, a ser executada sob o regime de preços unitários.

2.2. No julgamento desta licitação será adotado o critério do menor preço global (5 anos) e seguirá as regras de apresentação de propostas e lances estabelecidos pelo sistema eletrônico utilizado.

3. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

3.1. Os recursos orçamentários para cobrir as despesas decorrentes da execução do objeto desta licitação estão previstos no orçamento de investimento do Banco da Amazônia, Despesas de Processamento de Dados – Processamento de Dados – Execução de Serviços – C/INSS PJ (82.020-2), orçamento 2023.

4. REFERÊNCIA DE TEMPO

4.1. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília – DF.

5. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar da presente licitação qualquer pessoa física ou jurídica legalmente estabelecida no País, cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da licitação e que atenda às exigências deste Edital e seus anexos.

5.2. Não poderão participar da presente licitação as pessoas, físicas ou jurídicas, que, direta ou indiretamente, enquadrem-se nas seguintes hipóteses de vedação:

5.2.1. referidas nos artigos 38 e 44 da Lei n. 13.303/2016. Os proponentes deverão apresentar declaração de conformidade aos referidos dispositivos, conforme Anexo II do presente Edital.

5.2.2. que estejam cumprindo penalidade que as impeça de licitar e contratar com o Banco da Amazônia, nomeadamente:

- (a) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar, no inciso III do artigo 83 da Lei n. 13.303/2016, aplicada pelo Banco da Amazônia;
- (b) impedimento de licitar e contratar, prevista no artigo 7º da Lei n. 10.520/2002 ou no artigo 47 da Lei n. 12.462/2011, aplicada por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública federal;
- (c) declaração de inidoneidade, prevista na lei e no Regulamento do Banco, aplicada por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública nacional, ou a prevista no artigo 46 da Lei n. 8.443/1992, aplicada pelo Tribunal de Contas da União;
- (d) proibição de contratar com o Poder Público prevista nos incisos do artigo 12 da Lei n. 8.429/1992;

5.2.3. Para fins das vedações explicitadas neste subitem, considera-se participação indireta a existência de vínculos de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre o autor do Termo de Referência, pessoa física ou jurídica, e o proponente ou responsável pelos fornecimentos de bens, prestação de serviços ou execução de obras, incluindo-se os fornecimentos de bens e serviços a estes necessários.

5.2.4. A vedação deste item aplica-se a empregados incumbidos de levar a efeito atos e procedimentos realizados pelo Banco da Amazônia no curso da licitação.

5.3. Para os fins desta licitação, os impedimentos referidos neste Edital serão verificados perante o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) e outros sistemas cadastrais pertinentes que sejam desenvolvidos e estejam à disposição para consulta, conforme o caso.

5.4. Serão impedidas de participar, também, as pessoas, físicas ou jurídicas, referidas no artigo 38 da Lei n. 13.303/2016. Os proponentes deverão apresentar declaração de conformidade ao referido dispositivo, conforme **Anexo IV** do presente Edital.

5.5. Não será admitida a participação de cooperativas na presente licitação.

5.6. Não será admitida a participação de agentes econômicos reunidos em consórcio, tendo em vista não ser uma obra de elevada complexidade e grande vulto.

5.7. O proponente poderá participar do procedimento licitatório por intermédio de sua matriz ou filial, desde que cumpra as condições exigidas para habilitação e credenciamento, em relação ao estabelecimento com o qual pretenda participar do certame.

5.7.1. O CNPJ do estabelecimento que participar do certame, matriz ou filial, deverá ser o mesmo a constar no contrato com o Banco da Amazônia e nas Notas Fiscais/Faturas emitidas, quando do fornecimento ou execução dos serviços contratados. Dessa forma, não será admitida a emissão de Notas Fiscais/Faturas por CNPJ de estabelecimento diverso daquele participante da Licitação.

5.8. Esta licitação é de âmbito nacional.

6. CADASTRO, ACESSO E UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE LICITAÇÕES

6.1. Os interessados em participar da licitação deverão possuir cadastro no COMPRASNET do Portal de Compras do Governo Federal (<https://www.gov.br/compras>), dispondo de chave de identificação e senha de acesso ao sistema.

6.1.1. A chave de identificação e a senha são pessoais e intransferíveis, terão validade de 1 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer licitação eletrônica, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco da Amazônia, devidamente justificada.

6.1.2. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

6.1.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados

6.2. O cadastrado será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco da Amazônia responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

6.2.1. O cadastro da proponente e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes à licitação eletrônica.

6.3. O acesso ao sistema se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário limite estabelecido.

6.4. Caberá à proponente acompanhar as operações no sistema, antes, durante e após a sessão pública de lances, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

6.5. A proponente deverá comunicar imediatamente qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

7. PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO

7.1. A presente licitação será conduzida pelo Pregoeiro, que pode ser auxiliado por equipe de apoio ou por técnicos especializados, de acordo com os seguintes procedimentos:

- (a) publicação do Edital;
- (b) credenciamento no sistema de licitações;
- (c) eventual pedido de esclarecimento ou impugnação;
- (d) resposta motivada sobre o eventual pedido de esclarecimento ou impugnação;
- (e) cadastramento da proposta no sistema de licitações;
- (f) apresentação de propostas e lances;
- (g) julgamento;
- (h) verificação de efetividade dos lances ou propostas;
- (i) negociação;
- (j) habilitação;
- (k) prova de conceito;
- (l) declaração de vencedor;
- (m) interposição de recurso;
- (n) adjudicação e homologação.

8. CONSULTAS, ADITAMENTOS E IMPUGNAÇÃO

8.1. Cidadãos e agentes econômicos poderão pedir esclarecimentos e impugnar o Edital, no prazo de até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a ocorrência do certame, em

requerimento escrito que deve ser formulado pelo sistema eletrônico em que se realiza a licitação ou enviado para o email: licitacoes@basa.com.br

8.1.1. O documento deve estar, obrigatoriamente, em formato passível de cópia (Pdf editável, Word, Libreoffice, etc), permitindo a transferência/colagem de seu conteúdo para o sistema eletrônico da licitação.

8.1.2. Não serão conhecidos os pedidos de esclarecimentos e impugnações apresentados intempestivamente e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela impugnante.

8.1.3. Ao receber pedido de esclarecimentos ou impugnação, o Pregoeiro deverá remetê-lo imediatamente à unidade instrutora, para que ofereça resposta motivada.

8.2. Os esclarecimentos e impugnações serão decididos e respondidos pelo Pregoeiro no prazo de 03 (três) dias úteis e devidamente publicados no sítio eletrônico oficial, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, para ciência de todas as proponentes.

8.2.1. Acaso o pedido de impugnação não seja respondido no prazo de até 2 (dois) dias úteis antes da data de abertura da licitação, a mesma deverá ser adiada, de modo que seja respeitado o prazo de intervalo entre a data da resposta ao pedido de impugnação e a abertura da licitação.

8.2.2. A decisão de adiamento da abertura da licitação prevista no subitem anterior e a remarcação de sua abertura é de competência do Pregoeiro e deverá ser publicada no portal **www.gov.br/compras**.

8.3. Somente terão validade esclarecimentos prestados por intermédio do Pregoeiro, disponibilizados na forma do subitem acima.

8.4. O proponente, através de consulta permanente, deverá manter-se atualizado quanto a quaisquer alterações e esclarecimentos sobre o Edital, não cabendo ao Banco da Amazônia a responsabilidade por desconhecimento de tais informações, em face de inobservância do proponente quanto ao procedimento apontado neste subitem.

8.5. Aplica-se, no que couber, quanto aos pedidos de esclarecimento e impugnação, o disposto no artigo 54 do Regulamento.

9. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NO SISTEMA DE LICITAÇÕES

9.1. O proponente encaminhará, exclusivamente por meio do sistema, sua proposta comercial até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio de proposta.

9.1.1. No momento do envio da proposta, o proponente deverá declarar em campo próprio do sistema eletrônico as condições de sua participação, conforme questionário padrão do COMPRASNET.

9.1.2. As microempresas e empresas de pequeno porte devem declarar que atendem aos requisitos do artigo 3º da Lei Complementar n. 123/2006, para fazerem jus aos benefícios previstos na referida Lei Complementar. A ausência desta declaração indicará que a microempresa ou empresa de pequeno porte optou por não utilizar os benefícios previstos na Lei Complementar n. 123/2006.

9.1.3. A declaração falsa sujeitará a proponente às sanções previstas neste Edital.

9.2. O proponente deverá encaminhar sua proposta preenchendo o campo específico no sistema de licitações.

9.2.1. O preenchimento da proposta, bem como a inclusão de seus anexos, no sistema de licitações é de exclusiva responsabilidade do proponente, não cabendo ao Banco da Amazônia qualquer responsabilidade.

9.2.2. Até a data e hora definidas para abertura das propostas, o proponente poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

9.2.3. No sistema, deverá ser cotado preço global, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais, sem arredondamentos. No preço cotado, deverão incluir todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, seguros, taxas, lucro, uniformes, alimentação, transporte, plano de assistência médico-hospitalar e odontológica e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

9.2.4. O proponente microempresa ou empresa de pequeno porte optante do Simples Nacional deve indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 meses anteriores.

9.2.5. Quando o objeto licitado estiver enquadrado em algumas das vedações previstas no artigo 17 da Lei Complementar n. 123/2016, os proponentes microempresas ou empresas de pequeno porte que forem optantes do Simples Nacional deverão formular suas propostas desconsiderando os benefícios tributários do regime a quem fazem jus.

9.2.6. O prazo de validade das propostas será de 60 (sessenta) dias, contados da data prevista para abertura dos envelopes, podendo vir a ser prorrogado mediante solicitação do Banco da Amazônia e aceitação do proponente.

9.2.7. Na proposta formal a ser anexada no sistema, o licitante deverá detalhar todos os custos unitários referente a decomposição do item, conforme os serviços detalhados no item 7 do **ANEXO I**, informando na carta proposta.

10. PROCEDIMENTO DA ETAPA COMPETITIVA, MODO DE DISPUTA E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

10.1. A presente licitação ocorrerá em sessão pública, por meio de sistema eletrônico e será presidida pelo Pregoeiro, iniciado na data e hora designados neste Edital e, em caso de suspensão, sua continuidade se dará nos termos indicados em comunicado formal subsequente.

10.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.

10.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o proponente.

10.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

10.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

10.3. Aberta a sessão pública, os proponentes que atenderem às condições do presente Edital poderão participar da etapa competitiva.

10.3.1. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, permitindo que os proponentes encaminhem seus lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

10.3.2. Será permitida a apresentação de lances intermediários, assim considerados iguais ou superiores ao menor lance ofertado, mas inferior ao último lance dado pelo próprio proponente.

10.3.3. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema;

10.3.4. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 500,00 (quinhentos reais)**

10.3.5. Durante o transcurso da sessão pública, os proponentes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do proponente.

10.3.6. Durante a sessão, quando necessário, o Pregoeiro disponibilizará campo próprio para troca de mensagens com os proponentes, vedada qualquer interação entre estes diretamente.

10.3.7. Se por algum motivo a sessão de disputa não puder ser realizada na data e horário previstos, os participantes deverão ficar atentos à nova data e horário que serão disponibilizados no sistema eletrônico em que se realizará a sessão pública e no sítio eletrônico do Banco da Amazônia.

10.3.8. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível às proponentes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

10.3.9. Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão da licitação eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes.

10.4. A etapa competitiva será realizada pelo modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

10.4.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

10.4.2. prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

10.4.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

10.4.4. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

10.4.5. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia.

10.4.6. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

10.4.7. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

10.4.8. Durante o transcurso da Sessão Pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

10.5. A presente licitação será julgada pelo critério do menor preço global pelos 5(cinco) anos, apurado a partir do valor global estimado, nos termos do item 1 do artigo 65 do Regulamento.

11. DIREITO DE PREFERÊNCIA PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

11.1. Encerrada a etapa competitiva, o Pregoeiro deverá verificar se ocorre o empate ficto em favor de microempresa ou empresa de pequeno porte, assegurando, se for o caso, o direito de preferência, observando-se o seguinte:

- (a) o empate ficto ocorrerá quando as ofertas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao menor preço, quando este for de proponente que não se enquadre na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte;
- (b) ocorrendo o empate, a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada, convocada pelo Pregoeiro, poderá, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que deve ser adjudicado o objeto em seu favor;
- (c) se a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada não exercer o direito de preferência, deverão ser convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na situação de empate, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito; e
- (d) no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem em situação de empate, deve ser realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro pode apresentar melhor oferta.

11.1.1. Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, deixe de apresentar, no prazo citado, nova proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame ou apresente proposta de preço inaceitável ou deixe de atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro convocará, dentre as empresas remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese de empate ficto, na ordem classificatória, a próxima microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada para o exercício do mesmo direito de preferência.

11.1.2. O procedimento previsto no subitem acima será adotado, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital ou até que não haja microempresa ou empresa de pequeno porte que se enquadre na hipótese de empate ficto.

11.2. Na hipótese de não-contratação nos termos previstos no subitem acima, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que sua proposta seja aceitável e ele apresente os documentos de habilitação, tudo de acordo com o presente Edital.

12. DESEMPATE

12.1. Nas licitações em que, após o exercício de preferência, esteja configurado empate em primeiro lugar, deverá ser realizada disputa final entre os proponentes empatados, que poderão apresentar nova proposta fechada, em prazo definido pelo Pregoeiro.

12.2. Persistindo o empate, deverá ser dada preferência, sucessivamente, às propostas que tenha por objeto bens e serviços:

- (a) produzidos no País;
- (b) produzidos ou prestados por empresas brasileiras;
- (c) produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País; e,
- (d) por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

12.3. Persistindo o empate, deverá ser realizado sorteio.

13. VERIFICAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS LANCES E PROPOSTAS

13.1. O proponente autor da melhor proposta/lance, deverá apresentar, no prazo e modo estipulados pelo Pregoeiro, sua proposta final com o valor equalizado ao seu último lance ofertado, em que deve constar, conforme o caso:

- (a) indicação dos quantitativos e dos custos unitários;
- (b) composição dos custos unitários; e
- (c) detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos encargos sociais.
- (d) acaso o proponente seja microempresa ou empresa de pequeno porte optante do

Simple Nacional, deverá indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 meses anteriores.

13.2. O Pregoeiro deverá avaliar se a proposta melhor classificada atende às especificações técnicas, demais documentos e formalidades exigidas neste Edital, ocasião em que será subsidiado pela unidade especificadora no que se referir ao atendimento das questões técnicas relacionadas ao objeto da licitação ou de documentos com informações de ordem técnica que podem impactar a sua execução.

13.3. O Pregoeiro deverá desclassificar as propostas que apresentem preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

13.3.1. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracterizarão motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

13.3.2. A análise de exequibilidade da proposta não deverá considerar materiais e instalações a serem fornecidos pelo proponente em relação aos quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração, desde que a renúncia esteja expressa na proposta.

13.3.3. O Pregoeiro poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade ou qualquer outro aspecto da proposta.

13.3.4. O Pregoeiro poderá exigir do proponente, sob pena de desclassificação, documentos que contenham indicação dos preços de insumos (tais como composições de custos ou propostas de terceiros), dos salários e remunerações (tais como acordos, convenções e sentença coletivas, tabelas de honorários profissionais ou contratos de prestação de serviços) e outras informações pertinentes (tais como notas fiscais de insumos ou outros contratos de serviços similares), que sejam capazes de demonstrar a exequibilidade da sua proposta.

13.3.5. Qualquer proponente poderá requerer motivadamente que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

13.4. O Pregoeiro deverá desclassificar, em decisão motivada, apenas as propostas que contenham vícios insanáveis, observando-se o seguinte:

13.4.1. São vícios sanáveis, entre outros, os defeitos materiais atinentes à descrição do objeto da proposta e suas especificações técnicas, incluindo aspectos relacionados à execução do objeto, às formalidades, aos requisitos de representação, às planilhas de composição de preços, e, de modo geral, aos documentos de conteúdo declaratório sobre situações pré-existentes, desde que não alterem a substância da proposta.

13.4.2. A Pregoeiro não deverá permitir o saneamento de defeitos em propostas apresentadas com má-fé ou intenção desonesta, como aqueles contaminados por falsidade material ou intelectual ou que tentem induzir o Pregoeiro a erro.

13.4.3. O Pregoeiro deverá conceder prazo adequado, de acordo com cada caso, para que o proponente corrija os defeitos de sua proposta.

13.4.4. O Pregoeiro deverá indicar expressamente quais aspectos da proposta ou documentos apresentados junto à proposta devem ser corrigidos.

13.4.5. A correção dos defeitos sanáveis não poderá importar alteração do valor final da proposta, exceto para oferecer preço mais vantajoso para o Banco da Amazônia.

13.4.6. Se a proposta não for corrigida de modo adequado, o Pregoeiro **poderá** conceder novo prazo para novas correções.

13.5. O Pregoeiro poderá negociar com o proponente autor da melhor proposta condições mais vantajosas, que poderão abranger os diversos aspectos da proposta, desde preço, prazos de pagamento e de entrega, sem que lhe caiba, a pretexto da negociação, relativizar ou atenuar as exigências e condições estabelecidas no Edital e nos seus documentos anexos.

13.5.1. O Pregoeiro poderá, de acordo com sua análise de conveniência e oportunidade, divulgar o orçamento do Banco da Amazônia para efeito de negociação.

13.5.2. O valor global da proposta, após a negociação, não poderá superar o orçamento estimado pelo Banco da Amazônia, sob pena de desclassificação do proponente.

13.6. Para os itens com cotas reservadas à microempresas e empresas de pequeno porte, serão observadas as seguintes regras adicionais de julgamento:

13.6.1. Na hipótese de não haver vencedor para a cota reservada, esta poderá ser adjudicada ao vencedor da cota principal ou, diante de sua recusa, aos licitantes remanescentes, desde que pratiquem o preço do primeiro colocado da cota principal.

13.6.2. Se a mesma microempresa ou empresa de pequeno porte vencer a cota reservada e a cota principal, a adjudicação de ambas as cotas deve ocorrer pelo menor preço.

13.7. Sendo aceitável a proposta, o Pregoeiro convocará o proponente para apresentação dos documentos de habilitação.

14. HABILITAÇÃO

14.1. O proponente autor da melhor proposta, aceita pelo Pregoeiro, deve apresentar os documentos de habilitação exigidos neste item do Edital em formato digital, no prazo de até **2 (duas) horas** prorrogável por decisão do Pregoeiro, preferencialmente por funcionalidade disponível no próprio sistema da licitação ou, na impossibilidade deste meio, por e-mail para licitacoes@basa.com.br, devendo posteriormente anexar no sistema comprasnet para acesso de todos os licitantes.

14.2. Para sua habilitação jurídica, o proponente deve comprovar a possibilidade da aquisição de direitos e da contratação de obrigações por meio de carteira de identificação, contrato social, estatuto social ou outro documento constitutivo compatível com o objeto da licitação, bem como documento que comprove os poderes de seus representantes e decreto de autorização de funcionamento para empresas estrangeiras, conforme exigido no edital.

14.3. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

14.4. A habilitação será verificada por meio do Sicafe, nos documentos por ele abrangidos.

14.5. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

14.6. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#))

14.7. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação

14.8. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2(duas) horas, podendo ser prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

14.9. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor;

14.10. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (IN nº 3/2018, art. 7º, caput).

14.11. O proponente deverá comprovar aptidão para o fornecimento dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

14.11.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, devem ser apresentados atestados de capacidade técnica operacional por período não inferior a três anos que deverão dizer respeito a contratos executados com todos os serviços, conforme item 21.1 do Termo de Referência, abaixo citados:

- I. Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação de Serviços de Suporte Técnico Especializado de TI e que, dentre os serviços de suporte, prestados neste escopo, estejam inclusos os seguintes:
 - a) Prestação de serviços de suporte técnico especializado em soluções de monitoramento;
 - b) Prestação de serviços de operação e monitoramento de TIC, envolvendo, no mínimo, os ambientes de servidores, storage, backup, redes, banco de dados e correio eletrônico;
 - c) Experiência na implementação / gestão de, pelo menos, os seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:
 - i. Função Service Desk (Central de Serviços);
 - ii. Processo de Gerenciamento de Incidentes;
 - iii. Processo Gerenciamento de Problemas;
 - iv. Processo Gerenciamento de Mudanças;
 - v. Processo Gerenciamento de Liberações;

- vi. Processo Gerenciamento de Infraestrutura;
 - vii. Controle de Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) de fornecedores internos e externos.
- II. Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação de Serviços de Monitoramento NOC com ferramentas como Zabbix (ou outra ferramenta de monitoramento de ativos de TIC semelhante).
- III. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes.

14.12. O proponente deverá apresentar os seguintes documentos relativos à capacidade econômico-financeira:

- (a) balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, exigíveis na forma da lei, que comprove a boa situação financeira por meio da satisfação de índices de liquidez geral (LG), liquidez corrente (LC), e solvência geral (SG) superiores a 1 (um), com indicação dos seus cálculos, que deverão ser realizados de acordo com as seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{ativo circulante} + \text{realizável a longo prazo}}{\text{passivo circulante} + \text{passivo não circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{ativo circulante}}{\text{passivo circulante}}$$

$$LG = \frac{\text{ativo total}}{\text{passivo circulante} + \text{passivo não circulante}}$$

- (b) certidão negativa de feitos sobre falência da sede do interessado.
- (c) as empresas devem comprovar terem Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis décimos por cento) do valor estimado anual da contratação, tendo por base o Balanço Patrimonial e as Demonstrações Contábeis do último exercício social, tendo em vista tratar-se de prestação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra.

14.12.1. O proponente que apresentar resultados econômicos iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices exigidos deverá comprovar que possui patrimônio líquido equivalente a 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

14.12.2. As empresas constituídas no exercício em curso ou com menos de um ano deverão apresentar balanço de abertura e, no caso de empresas com movimentações, balanço intermediário, com a assinatura do administrador e do responsável por sua contabilidade, devidamente registrado e autenticado pelo órgão competente.

14.12.3. As empresas inativas no exercício anterior deverão apresentar as demonstrações contábeis do último exercício em que a empresa esteve ativa, certidão de inatividade correspondente ao período em que não realizou atividades e balanço de reabertura.

14.12.4. O proponente em recuperação judicial ou extrajudicial poderá participar da presente licitação, desde que atenda às condições para comprovação da capacidade econômica e financeira previstas neste Edital.

14.13. Microempresas e empresas de pequeno porte deverão atender a todas as exigências de habilitação previstas neste Edital.

14.14. O Pregoeiro somente deverá inhabilitar o proponente autor da melhor proposta em razão de defeitos em seus documentos de habilitação que sejam insanáveis, aplicando-se os mesmos procedimentos e critérios prescritos neste Edital para o saneamento de propostas, observando-se o seguinte:

- (a) consideram-se sanáveis defeitos relacionados a documentos que declaram situações pré-existentes ou concernentes aos seus prazos de validade;
- (b) o Pregoeiro poderá realizar diligência para esclarecer o teor ou sanar defeitos constatados nos documentos de habilitação;
- (c) o Pregoeiro, se for o caso de diligência, poderá conceder prazo de 2 (dois) dias úteis, prorrogável por igual período, para que o proponente corrija os defeitos constatados nos seus documentos de habilitação, apresentando, se for o caso, nova documentação;
- (d) o Pregoeiro, se for o caso de diligência, deverá indicar expressamente quais documentos devem ser reapresentados ou quais informações devem ser corrigidas;
- (e) se os defeitos não forem corrigidos de modo adequado, o Pregoeiro poderá conceder novo prazo para novas correções.

14.15. Se o proponente desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a documentação do proponente subsequente, e assim, sucessivamente, até a apuração de documentação que atenda os termos do Edital, cujo proponente será declarado vencedor.

14.16. Se todos os proponentes forem desclassificados ou inhabilitados, dada a constatação de defeitos insanáveis em todas as propostas apresentadas, o Pregoeiro deverá declarar a licitação fracassada.

15. RECURSOS

15.1. O Pregoeiro deverá declarar vencedor o proponente autor da melhor proposta que atender todas as condições exigidas no Edital.

15.2. Declarado o vencedor, durante a sessão pública, qualquer proponente poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer no prazo de até 30 (trinta) minutos, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões do recurso, ficando os demais proponentes desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começam a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

15.2.1. A falta de manifestação imediata e motivada do proponente importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo Pregoeiro ao vencedor.

15.2.2. Entende-se por manifestação motivada da intenção de recorrer a indicação sucinta dos fatos e das razões do recurso, sem a necessidade de indicação de dispositivos legais ou regulamentares violados ou de argumentação jurídica articulada.

15.2.3. As razões do recurso poderão trazer outros motivos não indicados expressamente na sessão pública.

15.2.4. As razões e contrarrazões de recursos, quando feitas, deverão ser enviadas em formato digital por meio eletrônico, preferencialmente por funcionalidade disponível no próprio sistema da licitação ou, na impossibilidade deste meio, por e-mail para **licitacoes@basa.com.br**.

15.3. O Pregoeiro poderá não conhecer o recurso já nesta fase em situação excepcional e restrita, acaso a manifestação referida no subitem precedente seja apresentada fora do prazo ou por pessoa que não represente o proponente ou se o motivo apontado não guardar relação de pertinência com a licitação. Será vedado ao Pregoeiro rejeitar o recurso de plano em razão de discordância de mérito com os motivos apresentados pelo proponente.

15.4. Apresentadas as razões e contrarrazões, o Pregoeiro disporá de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por iguais períodos, para reavaliar sua decisão e dar os seguintes encaminhamentos, conforme o caso:

- (a) se acolher as razões recursais, deverá retomar a sessão pública para dar prosseguimento à licitação, garantindo, depois de nova declaração de vencedor, o direito à interposição de recurso, inclusive por parte de proponente que tenha sido impedido de participar da licitação, que teve sua proposta desclassificada ou que foi inabilitado;
- (b) se não acolher as razões recursais, deverá produzir relatório e encaminhar o recurso para a autoridade competente, para decisão definitiva, que deve ser produzida em 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por iguais períodos. Nesta última hipótese, a autoridade competente deverá tomar a decisão definitiva sobre o recurso.

15.4.1. A decisão definitiva sobre o recurso deverá ser publicada no sítio eletrônico oficial.

15.4.2. Na hipótese da alínea “a” deste subitem, após a publicação da decisão de acolhimento no sítio eletrônico oficial, será observado o prazo de, no mínimo, 2 (dois) dias úteis para a retomada da sessão pública.

15.5. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

16. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

16.1. Se não houver recurso, a declaração de vencedor realizada pelo Pregoeiro equivale e faz as vezes da adjudicação, cabendo a homologação à autoridade competente. Se houver recurso, a autoridade competente deverá realizar a adjudicação e homologação da licitação no mesmo ato.

16.2. Na fase de homologação, a autoridade competente poderá:

- (a) homologar a licitação;

- (b) revogar a licitação por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável;
- (c) anular a licitação por ilegalidade, salvo as situações em que:
 - i. o vício de legalidade for convalidável; ou
 - ii. o vício de legalidade não causar danos ou prejuízo à empresa ou a terceiro; ou
 - iii. o vício de legalidade não contaminar a totalidade do processo de licitação, caso em que deve determinar ao Pregoeiro o refazimento do ato viciado e o prosseguimento da licitação.

16.2.1. O vício de legalidade será convalidável se o ato por ele contaminado puder ser repetido sem o referido vício, o que ocorre, dentre outros casos, com vícios de competência e tocantes às formalidades.

16.2.2. A revogação ou anulação da licitação, depois da fase de apresentação de lances ou propostas, dependerá da concessão de prazo de 5 (cinco) dias úteis para que os proponentes interessados ofereçam manifestação.

16.2.3. A revogação ou anulação da licitação, ainda que parcial, deverá ser motivada, abordando-se todos os fundamentos apresentados pelos proponentes que ofereceram manifestação.

17. CONTRATAÇÃO

17.1. No prazo de até 15 (quinze) dias úteis após a homologação, ao Banco da Amazônia convocará o proponente adjudicado para assinar o contrato, conforme minuta que integra o presente Edital (**Anexo VII**) e seus adendos decorrentes do Código de Conduta e Integridade da Banco da Amazônia (*consultar no site www.bancoamazonia.com.br*).

17.1.1. O representante legal do proponente adjudicado deverá no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da convocação, assinar o respectivo instrumento de contrato.

17.1.2. A assinatura poderá ser eletrônica, conforme decisão do gestor do contrato.

17.2. Na ocasião da assinatura do contrato, será exigido do proponente adjudicado a indicação da modalidade de garantia de execução que será prestada.

17.3. A recusa injustificada do proponente vencedor em assinar o instrumento contratual, dentro do prazo e condições estabelecidos, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.

17.3.1. Ocorrendo o previsto neste subitem, O Banco da Amazônia poderá revogar a licitação ou convocar os proponentes remanescentes, atendida a ordem de classificação, para negociação e possível adjudicação do objeto da licitação e homologação pela autoridade superior.

17.4. Todas as disposições sobre o contrato estão previstas na Minuta do Contrato, documento anexado ao Edital.

18. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. O proponente estará sujeito à multa, garantido o contraditório e a ampla defesa, nas seguintes hipóteses e nos seguintes percentuais:

- (a) não assinar o contrato, quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, ou não mantiver a proposta: multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da sua proposta;
- (b) deixar de entregar documentação exigida neste Edital: multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da sua proposta;
- (c) apresentar documentação falsa: multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da sua proposta;
- (d) comportar-se de modo inidôneo: multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da sua proposta;
- (e) fizer declaração falsa: multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da sua proposta;
- (f) cometer fraude fiscal: multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da sua proposta.

18.1.1. Ocorrendo mais de uma infração, as multas serão cumulativas até o limite de 5% (cinco por cento) do valor de sua proposta.

18.2. O proponente que se comportar com má-fé estará sujeito, garantido o contraditório e a ampla defesa, à penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Banco da Amazônia e suas subsidiárias, por prazo não superior a 2 (dois) anos, de acordo com os critérios do artigo 110 do Regulamento.

18.3. As penalidades referentes à inexecução do Contrato estão estabelecidas na Minuta de Contrato, **Anexo VII** deste Edital.

19. DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

19.1. A Licitante deverá atuar em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados pessoais e determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), bem como quaisquer outras leis relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor durante o cumprimento do presente Edital. Assim, A Licitante assegura que adota políticas de boas práticas e governança, que contêm e asseguram, obrigatoriamente: níveis de segurança tecnológica; procedimentos relacionados à integridade, confidencialidade e disponibilidade no tratamento de dados; regras de organização, funcionamento, procedimento, obrigações para os agentes de tratamento, ações educativas, bem como mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos.

19.2. Quando este EDITAL utilizar termos definidos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, tais termos observarão o mesmo conceito disposto na referida legislação.

19.3. A Licitante reconhece que para execução do objeto ora licitado, deverá armazenar, coletar, acessar, ou de qualquer outra forma tratar dados pessoais. Para os efeitos da legislação vigente aplicável e considerando as características de relação contratual ora avençada, competirá à CONTRATANTE as decisões referentes ao tratamento dos dados pessoais (sendo, portanto, Controladora) e que a CONTRATADA realizará o tratamento dos dados pessoais em nome da CONTRATANTE (sendo, portanto Operadora).

19.4. A Licitante será responsável pela conduta de seus respectivos empregados, terceirizados, operadores, suboperadores ou ainda, por qualquer pessoa física ou jurídica, que trate dados decorrentes do objeto de eventual contrato oriundo deste procedimento licitatório. Fica assegurado a CONTRATANTE o direito de regresso no caso de danos e prejuízos.

19.5. A Licitante seguirá estritamente as instruções recebidas da CONTRATANTE em relação ao tratamento dos dados pessoais atinentes às finalidades do Contrato, devendo observar rigorosamente o cumprimento das normas aplicáveis e as diretrizes abaixo:

19.6. Não tratar os dados pessoais oriundos do objeto contratual para finalidades estranhas as estabelecidas neste Edital e seus anexos;

19.7. Não realizar qualquer tratamento de dados pessoais, sem enquadramento válido em uma das bases legais previstas na Lei nº 13.709/2018;

19.8. Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar e a identificação de quem as realizou;

19.9. Salvo por obrigação legal ou regulatória, deve corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os dados, sempre que solicitado pela CONTRATANTE;

19.10. Adotar as medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais, de modo que o nível de segurança seja adequado aos riscos decorrentes do tratamento e da natureza dos dados pessoais, protegendo-os contra acessos não autorizados, e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação, ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;

19.11. Abster-se de realizar quaisquer ações ou omissões que possam resultar, de alguma forma, em violação das legislações de privacidade e proteção de dados pessoais ou deste Contrato;

19.12. Indicar um profissional capacitado a responder às demandas relativas ao tratamento de dados pessoais e cooperar com a CONTRATANTE diante obrigações judiciais ou administrativas em relação à Lei nº 13.709/2018, e demais legislações aplicáveis, fornecendo de boa-fé, informações ou qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos decorrentes do tratamento de dados pessoais;

19.13. Realizar transferências internacionais de dados pessoais somente com o consentimento formal da CONTRATANTE, e mediante aderência aos termos da Lei nº 13.709/2018. O Consentimento da CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA das responsabilidades sobre eventuais prejuízos e danos decorrentes da transferência internacional. Fica assegurado a CONTRATANTE o direito de regresso no caso de danos e prejuízos;

19.14. subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de dados pessoais para um ou mais terceiros somente mediante consentimento da CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA deverá celebrar um contrato escrito com estes subcontratados, para obrigá-los às condições de tratamento de dados semelhantes às impostas por este Edital em relação à CONTRATADA, no que for aplicável aos Serviços subcontratados; (b) descrever os Serviços subcontratados; (c) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o Subcontratado deverá implementar;

19.15. Monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e de qualquer pessoa física ou jurídica que esteja atuando em seu nome diante as obrigações de confidencialidade e proteção

de dados pessoais com relação aos serviços prestados, fornecendo à CONTRATANTE relatórios sobre esses controles sempre que solicitado.

19.16. Formalizar como parte integrante deste contrato, o Termo de confidencialidade e sigilo para o tratamento de dados e informações conforme modelo APÊNDICE “A” - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES;

19.17. Garantir a formalização de termo de Confidencialidade e Sigilo por todos os seus empregados envolvidos na prestação do serviço, conforme modelo disponibilizado no APÊNDICE B - TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DO EMPREGADO;

19.18. Estabelecer procedimentos adequados com relação as interações com clientes, mesmo que qualidade de proponentes, em consonância com as exigências da legislação vigente. Fica assegurado a CONTRATANTE o direito de regresso no caso de danos e prejuízos causados pela CONTRATADA decorrentes de procedimentos inadequados ou inconformes com o arcabouço legal vigente.

19.19. Proceder com eliminação e/ou anonimização dos dados pessoais imediatamente após o alcance da finalidade do objeto contratual e do cumprimento do prazo legal de guarda.

19.20. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da Licitante com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a Licitante possui perante a Lei e eventual contrato oriundo deste procedimento licitatório.

19.21. A Licitante, tem clareza que, em eventual contrato oriundo deste procedimento licitatório, deverá notificar a CONTRATANTE em até 24h (vinte e quatro) horas: qualquer descumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; qualquer violação de segurança na Licitante, ou nos seus subcontratados; qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade da proteção de Dados Pessoais ou qualquer quaisquer reclamações e solicitações dos Titulares de dados pessoais relacionadas ao objeto contratual:

19.22. Se tratando de incidente de segurança a notificação deverá conter no mínimo: data e hora do incidente; data e hora da ciência do incidente; tipo de incidente; no caso de incidente envolvendo dados pessoais, a descrição da natureza dos dados pessoais afetados e as informações sobre os titulares envolvidos; indicação das medidas técnicas e de segurança tomadas para resposta ao incidente e ações para evitar novos incidentes; riscos relacionados ao incidente; motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido realizada em 24 (vinte e quatro) horas após conhecimento do incidente; e as medidas que foram ou serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do incidente;

19.23. Quando, e na medida em que não seja possível fornecer ao mesmo tempo todas as informações descritas no caput, à notificação inicial deverá conter as informações então disponíveis, comprometendo-se a Licitante, fornecer as demais informações na medida em que se tornem disponíveis, sem atrasos indevidos.

19.24. O eventual contrato oriundo deste procedimento licitatório, não transfere, em nenhuma hipótese, a propriedade ou controle dos dados da CONTRATANTE, ou dos clientes desta, para a Licitante. Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços de eventual contrato oriundo deste procedimento licitatório, são e continuarão sendo de

propriedade da CONTRATANTE, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este EDITAL.

19.25. A Licitante não poderá usar, compartilhar, ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem, ou sejam criados a partir do tratamento de Dados, estabelecido por instrumento contratual oriundo deste procedimento licitatório, sem autorização formal da CONTRATANTE.

19.26. Caso a Licitante receba diretamente alguma ordem judicial, ou pedido de autoridade competente, para fornecimento de quaisquer Dados referentes ao objeto de eventual contrato oriundo deste procedimento licitatório, deverá comunicar a CONTRATANTE antes de fornecê-los, se possível.

19.27. Caso exista modificação dos textos legais, ou de qualquer outro de forma que exija modificações na estrutura da prestação de serviços à CONTRATANTE, ou na execução das atividades ligadas a este EDITAL, a Licitante deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade de eventual contrato oriundo deste procedimento licitatório, conforme as disposições acordadas, a Licitante concorda em notificar formalmente este fato à CONTRATANTE, que terá o direito de resolver o presente Contrato sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

19.28. Se qualquer legislação nacional ou internacional aplicável ao tratamento de dados pessoais, no âmbito de eventual contrato oriundo deste procedimento licitatório, vier a exigir adequação de processos e/ou instrumentos contratuais por forma ou meio determinado, A Licitante desde já acordam em celebrar termo aditivo escrito neste sentido.

20. RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANCO DA AMAZÔNIA

20.1. Com fundamento no artigo 5º da Lei n. 12.846/2013, constituem atos lesivos ao Banco da Amazônia as seguintes práticas:

- (a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo do procedimento licitatório;
- (b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato do procedimento licitatório;
- (c) afastar ou procurar afastar proponente, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- (d) fraudar a licitação ou contrato dela decorrente;
- (e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação ou celebrar contrato administrativo;
- (f) obter vantagem ou benefício indevido, por meio fraudulento, de modificações no ato convocatório da licitação;
- (g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados.

20.2. A prática, pelo proponente, de atos lesivos ao Banco da Amazônia, o sujeitará, garantida a ampla defesa e o contraditório, às seguintes sanções administrativas:

(a) multa, no valor de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimativa;

(b) publicação extraordinária da decisão condenatória.

20.3. Na hipótese da aplicação da multa prevista na alínea “a” deste subitem, caso não seja possível utilizar o critério do valor do faturamento bruto da pessoa jurídica, a multa será de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a R\$ 60.000.000,00 (sessenta milhões de reais).

20.3.1. As sanções descritas neste subitem serão aplicadas fundamentadamente, isolada ou cumulativamente, de acordo com as peculiaridades do caso concreto e com a gravidade e natureza das infrações.

20.3.2. A publicação extraordinária será feita às expensas da empresa sancionada e será veiculada na forma de extrato de sentença nos seguintes meios:

(a) em jornal de grande circulação na área da prática da infração e de atuação do proponente ou, na sua falta, em publicação de circulação nacional;

(b) em Edital afixado no estabelecimento ou no local de exercício da atividade do proponente, em localidade que permita a visibilidade pelo público, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias; e

(c) no sítio eletrônico do proponente, pelo prazo de 30 (trinta) dias e em destaque na página principal do referido sítio.

20.3.3. A aplicação das sanções previstas neste subitem não exclui, em qualquer hipótese, a obrigação da reparação integral do dano causado.

20.4. A prática de atos lesivos ao Banco da Amazônia será apurada em Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), instaurado pelo gestor da unidade de contratação e conduzido por comissão composta por 2 (dois) servidores designados.

20.4.1. Na apuração do ato lesivo e na dosimetria da sanção eventualmente aplicada, o Banco da Amazônia deve levar em consideração os critérios estabelecidos no artigo 7º e seus incisos da Lei n. 12.846/2013.

20.4.2. Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas à Lei n. 13/303/16, ou a outras normas de licitações e contratos da administração pública, e tenha ocorrido a apuração conjunta, o proponente também estará sujeito a sanções administrativas que tenham como efeito restrição ao direito de participar em licitações ou de celebrar contratos com a administração pública, a serem aplicadas no PAR.

20.4.3. A decisão administrativa proferida pela autoridade julgadora ao final do PAR será publicada no Diário Oficial da União.

20.4.4. O processamento do PAR não interferirá na instauração e seguimento de processo administrativo específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos ao Banco da Amazônia resultantes de ato lesivo cometido pelo proponente, com ou sem a participação de agente público.

20.4.5. O PAR e o sancionamento administrativo obedecerão às regras e parâmetros dispostos em legislação específica, notadamente, na Lei n. 12.846/2013 e no Decreto n. 8.420/2015, inclusive suas eventuais alterações, sem prejuízo ainda da aplicação do ato de que trata o artigo 21 do Decreto n. 8.420/2015.

20.5. A responsabilidade da pessoa jurídica na esfera administrativa não afasta ou prejudica a possibilidade de sua responsabilização na esfera judicial.

20.6. As disposições deste item se aplicam quando o proponente se enquadrar na definição legal do parágrafo único do artigo 1º da Lei n. 12.846/2013.

21. DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1. Os proponentes serão responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados, em qualquer época.

21.2. As normas que disciplinam esta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse do Banco da Amazônia, a finalidade e a segurança da contratação.

21.3. Os atos, comunicados, decisões e quaisquer documentos referentes a este processo licitatório serão sempre publicados no sítio eletrônico do Banco da Amazônia e, adicionalmente, poderão ser veiculados por e-mail aos proponentes e/ou mediante publicação nos endereços eletrônicos: www.gov.br/compras.

21.4. No intuito de dar celeridade ao Processo Licitatório, o Banco da Amazônia recomenda às interessadas em participar deste procedimento de licitação que providenciem a sua inclusão/atualização no SICAF.

21.5. O processo de licitação, bem como todos os documentos a ele pertinentes, estão disponíveis para a realização de vistas. Para tanto, é necessário prévio agendamento junto ao Pregoeiro, por solicitação pelo e-mail: licitacoes@basa.com.br.

21.6. Fazem parte integrante deste Edital os seguintes Anexos:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I A – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

ANEXO I B – NÍVEIS DE SERVIÇOS

ANEXO I C – DADOS DO AMBIENTE DE TI

ANEXO II – MODELO PARA A PROPOSTA

ANEXO III – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

ANEXO IV a VI – MODELOS DE DECLARAÇÕES

ANEXO VII – MINUTA DE CONTRATO

ANEXO VIII – TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

ANEXO IX – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

ANEXO X – TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DO EMPREGADO
TERCEIRIZADO

ANEXO XI – MATRIZ DE RISCO

21.7. Esta Licitação será regida pela Lei n. 13.303/2016, Regulamento de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia, Lei n. 12.846/2013, Decreto n. 8.420/2015, Lei

Complementar n. 123/2006 e pela nova Lei de Licitações 14.133/2022 quanto a parte externa da licitação e o Código Civil Brasileiro.

21.8. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o local da realização do certame, considerado aquele a que está vinculado o Pregoeiro.

Belém, 21 de julho de 2023

Antonio Lima Pontes
Coordenador de Processos Licitatórios

Leandro Eduardo Valente dos Santos
Gerente Executivo Intº. de Patrimônio, Logística, Contratações e Gestão de Contratos

ANEXO I**TERMO DE REFERÊNCIA****EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 2023/021****1. Da necessidade**

Contratação de empresa especializada em operação e monitoramento de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, bem como o suporte técnico especializado, voltados para o ambiente de monitoramento de ativos de TIC, conforme serviços especificados no ANEXO I deste termo de referência e seus demais anexos.

2. Do objeto

Contratação de serviço técnico especializado em Operacionalização e Suporte 24 x 7, incluindo a operação e monitoramento de 1º Nível do ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, bem como o suporte técnico especializado de 3º Nível, voltados ao ambiente de monitoramento de ativos de TIC do Banco da Amazônia, visando à continuidade dos negócios corporativos, por intermédio de ferramentas de operação e monitoramento, verificação de disponibilidade, falhas, desempenho e nível de serviço, conforme especificações contidas no Termo de Referência e demais anexos, parte integrante deste Edital.

2.1. Estimativa de contratação

Com o objetivo de alcançar a economicidade neste processo licitatório, abaixo segue a estimativa de aquisição para 2023 a ser realizada pelo Banco da Amazônia, conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	UND	QND	Início da Atividade	Conclusão
1	Serviço de operação e monitoramento de 1º Nível do ambiente de TIC	Mensal	12	Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do contrato.	Até o final do prazo contratual
2	Serviço de suporte técnico especializado ao ambiente de monitoramento de ativos de TIC (remoto)	Mensal	12	Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do contrato.	Até o final do prazo contratual

As atividades referentes a cada serviço estão descritas no ANEXO I-A do presente termo de referência.

3. Motivação / justificativa

A gestão de serviços e aplicações de TI compreendem ações que constantemente estão presentes no plano diretor de tecnologia da informação (PDTI), desta instituição, bem como o aumento da monitoração e disponibilidade do ambiente.

A decisão de monitorar e reformar o suporte aos serviços de TIC vem corroborar com a reestruturação dos processos organizacionais e métodos de trabalho com vistas a implantar o modelo de gestão orientada a resultados. Tal modelo deverá contemplar a medição de desempenho baseado em indicadores e métricas orientadas por modelos e padrões de sistemas de melhoria contínua de maturidade de processo, que sejam reconhecidos pelo mercado.

A contratação implicará na estruturação das melhores práticas de planejamento, organização, aquisição, verificação de disponibilidade e falhas, desempenho, implantação, manutenção, suporte e gestão contínua da Gestão de Serviços, em especial, naquilo que concerne aos processos da TIC.

A implantação de processos de monitoramento exige dos responsáveis profundos conhecimentos técnicos, além da disponibilização e domínio das mais modernas e atualizadas ferramentas de diagnóstico e de gestão disponíveis no mercado, como forma de se maximizar os seus benefícios.

No entanto, a instituição não dispõe de serviço de suporte técnico especializado para a solução de monitoramento de ativos utilizada e atualmente conta com um reduzido quadro de servidores especializados na área, sendo que a esses restará a responsabilidade pela execução, gerenciamento e acompanhamento dos serviços tratados neste documento em terceiro nível de suporte, motivo pelo qual se torna imperiosa a pretendida contratação, posto que propiciará, de forma eficaz e tempestiva, o atingimento dos resultados almejados.

Deve-se atentar que apesar de se tratar de serviços de informática, a sua execução é considerada como atividade comum às empresas e profissionais especializados do ramo, motivo pelo qual sugere-se a realização de licitação na modalidade de Pregão em sua forma eletrônica, com base no Decreto 5.450/05.

4. Alinhamento ao PDTI

4.1. A contratação dos serviços tem conformidade com o normativo interno do Banco denominado NP 025 – Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação, bem como possui alinhamento com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação-2022/2023 da Instituição.

4.2. O Banco da Amazônia, através do seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2022-2023, foi direcionado para a inovação e transformação digital, necessárias ao desenvolvimento do Banco, visando torná-lo cada vez mais capaz de disponibilizar os recursos e capacidades tecnológicas necessárias, para que se possa viabilizar e suportar a estratégias de negócio do banco.

4.3. Alinhamento e apoio de iniciativas estratégicas do PDTI 2022-2023, auxiliando as gerências de TI do banco a alcançar e cumprir suas ações, no que tange a fornecer soluções digitais para o negócio, modernizar a estrutura de TI, aperfeiçoar os recursos tecnológicos de apoio ao negócio, aperfeiçoar a gestão de TI, bem como elevar a segurança do ambiente computacional.

5. Resultados esperados

Por meio desta contratação, buscar-se-á promover um atendimento em vistas a continuidade dos sistemas de informação, aplicativos, infraestrutura e demais serviços de TIC, usando profissionais bem qualificados e ferramentas adequadas. As melhorias a serem implementadas irão promover o alcance dos resultados descritos a seguir:

- I. Redução do tempo de recuperação da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios, dentro dos níveis mínimos de serviço exigido e prioridades acordadas, o que significa redução do tempo de resposta aos incidentes.
- II. Atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes, significando aumento da gestão e controle dos serviços de atendimento.
- III. Maior desempenho operacional e automatização da solução de monitoramento.
- IV. Expansão dos ativos de TI monitorados.
- V. Suporte à criação de projetos para a solução de operação e monitoramento de TIC como um todo, incluindo aplicações e geração de relatórios, para uma melhor gestão dos processos de negócios.
- VI. Escalabilidade e alta disponibilidade da solução de monitoramento para melhor atendimento aos negócios.
- VII. Garantir a alta disponibilidade e performance das aplicações e infraestrutura de TI do banco.
- VIII. Manutenção da atividade contínua 24 x 7.
- IX. Criação de base histórica dos reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI da Instituição.
- X. Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros.
- XI. Aumento na qualidade dos serviços prestados pela área de TIC.
- XII. Aumento da satisfação dos usuários.

6. Critérios de seleção do fornecedor

- 6.1.** O critério de avaliação desta licitação será o de “**Menor Preço**” Global pelos **5(cinco)** anos.
- 6.2.** A proposta apresentada de acordo com o modelo do **ANEXO II** e os lances formulados deverá indicar preço global para os serviços, incluindo o fornecimento de todas as especificações e condições do projeto conforme os anexos deste termo de referência. Os Valores deverão ser expressos em real, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais.
- 6.3.** Qualificação Técnica.
- 6.4. VENCEDORA DA LICITAÇÃO** deverá apresentar Atestados de Capacidade Técnica, por período não inferior a três anos, que deverão dizer respeito a contratos executados com todos os serviços expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, conforme disposto no item 21.1, do presente termo.
- 6.5.** Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes

7. Especificações técnicas da contratação

- 7.1.** A presente contratação compreende os seguintes serviços:
- 7.1.1.** Monitoramento reativo e proativo dos ativos da infraestrutura, a fim de diagnosticar problemas e determinar quando e quais procedimentos de contingência devem ser aplicados, bem como obter estatísticas para administração e otimizações de desempenho.
- 7.1.2.** Configuração de alertas e a abertura de incidentes e requisições que possam causar impacto nos sistemas e processos de negócios, reduzindo o risco de parada.
- 7.1.3.** Análise criteriosa de relatórios produzidos, informando o desempenho e as tendências de sistemas e redes, as ocorrências pontuais e críticas, os encaminhamentos, as soluções e as medidas adotadas.
- 7.1.4.** Apoio à gestão de continuidade dos negócios corporativos.
- 7.1.5.** Configuração das ferramentas de monitoração, no que diz respeito a disponibilidade, falhas, desempenho e nível de serviço da área de TIC.
- 7.1.6.** Suporte técnico especializado à criação de projetos para atendimento ao item 2.1.2 do ANEXO I-A, incluindo aplicações para automatização de tarefas e geração de relatórios, com a utilização das soluções de monitoramento do Banco.

7.1.7. Suporte técnico especializado para a solução de monitoramento utilizada no Banco, com o intuito de dispor de melhores práticas para mantê-la escalável, funcional e com alta disponibilidade.

7.1.8. Supervisão de atendimento.

7.2. Os serviços envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestados de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho e atividades pontuais para atender a necessidades específicas.

7.3. Informar e acompanhar os incidentes relacionados com serviços diversos solicitados, incluindo a resolução de incidentes que geram indisponibilidade e problemas de desempenho nos serviços, operando em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

7.4. O valor global do contrato resultante da presente licitação será fixado com base no dimensionamento do objeto e especificações constantes neste termo de referência.

8. Metodologia de Avaliação da Qualidade de Execução dos serviços

A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviços alcançados, conforme ANEXO I-B – Níveis de Serviços, com vistas e efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas, que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços definidos, devem ser, imediatamente, comunicados, à CONTRATANTE, que colaborará, com a CONTRATADA, na busca da melhor solução para o problema.

A atividade de monitoramento está no regime 24 x 7, sendo que esta tem o papel de reconhecer, identificar e inicializar as tratativas dos incidentes. Caso não haja solução para o incidente, estes serão cadastrados em uma ferramenta de gestão de incidentes, e tratados por equipes de segundo ou terceiro nível da TI do Banco. O serviço referente às atividades de operação e monitoramento de ativos deverá ser todo realizado nas dependências do CONTRATANTE, enquanto os serviços referentes ao suporte técnico especializado voltado à solução de monitoramento, podem ser realizados nas dependências da CONTRATADA, cabendo a esta manter a qualidade.

9. Homologação dos serviços

A CONTRATANTE fará a homologação dos serviços, relacionados neste Termo de Referência e demais anexos, conforme abaixo:

- I. Para Serviços continuados a CONTRATANTE atestará o reconhecimento dos mesmos, mensalmente, através da validação do Relatório de Níveis de Serviço, referido no ANEXO I-B – Níveis de Serviços.
- II. Para os Serviços Específicos, a CONTRATANTE atestará os recebimentos dos mesmos mediante a validação dos respectivos documentos comprobatórios (entregáveis).

10. Inspeções e diligências

A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado, em especial quanto aos técnicos envolvidos dentro de seu escopo de atividades e suas respectivas qualificações. Em hipótese alguma será admitida a utilização de mão de obra sem a qualificação técnica descrita nesta Termo de Referência.

11. Gestão de contrato e supervisor de equipe

A CONTRATADA deverá nomear um preposto e um supervisor de equipe, que terão, como responsabilidade, garantir a entrega dos melhores níveis de serviços, durante toda a vigência do mesmo. Estes profissionais deverão garantir o acompanhamento das necessidades da CONTRATANTE, provendo soluções, que visem o seu melhor atendimento, sendo o supervisor de equipe alocado nas dependências da CONTRATANTE, supervisionando a equipe de operação e monitoramento. A função do preposto poderá ser desempenhada remotamente, fora das dependências da CONTRATANTE, com visitas presenciais trimestrais obrigatórias.

Esses dois profissionais deverão juntos desempenhar as seguintes atribuições:

- I. Gerenciamento das atividades, previstas em Contrato.
- II. Apoio à CONTRATANTE, para melhor utilização do Contrato e recursos técnicos da CONTRATADA.
- III. Acompanhamento do Contrato (emissão de relatórios de utilização, estatísticas, cumprimento de níveis de serviços, referidos no ANEXO I-B– Níveis de Serviços).
- IV. Contato único entre a CONTRATADA e a Gestão de Contratos da CONTRATANTE.
- V. Elaboração de reuniões periódicas, na CONTRATANTE ou de forma remota (mídia – 01 hora de duração), para apresentação de relatórios, análise dos principais eventos ocorridos e definições de ações, para a melhoria contínua, no processo de condução do Contrato.

OBS.: Por se tratarem de atividades distintas, sendo o supervisor de equipe voltado a executar atividades desempenhadas pela equipe alocada, e o Gestor, voltado a executar e acompanhar o contrato, não será permitido que a função de Gestão e Supervisão seja desempenhada por um único recurso, sendo necessariamente desempenhada por 2 recursos, onde cada um será o ponto de comunicação entre a equipe da CONTRATADA e CONTRATANTE, para cada uma das respectivas atividades.

12. Requisitos de Negócio ou Funcionais

A aquisição de nova solução referente ao objeto em questão, visa manter o monitoramento e a gestão de aplicações críticas do Basa, com alta disponibilidade e performance, em atendimento às solicitações contidas no atual PDTI 2022-2023. Essas solicitações norteiam os projetos estruturantes das áreas de TI, atendendo às necessidades de negócio da instituição, bem como mantêm a compliance com as legislações vigentes e as auditorias dos órgãos reguladores.

Para isso, é necessário atender os requisitos de negócio presentes nas atividades referentes a cada serviço, no ANEXO I -A – Especificações Técnicas, do termo de referência corrente.

13. Requisitos Legais e/ou Normativos

Atende e apresenta conformidade com o normativo interno do Banco denominado NP 025 – Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação, bem como possui alinhamento com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação-2022/2023 da Instituição.

14. Requisitos de Manutenção

14.1. Nas operações de manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva é necessário a correção de falhas das ferramentas de monitoramento de ativos de TIC envolvidas no objeto, quando estas acontecerem. Além disso, a CONTRATADA deve disponibilizar ou propor as atualizações completas para as últimas versões destas ferramentas, durante o período de prestação de serviço.

14.2. É necessário que a CONTRATADA esteja disponível, durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, para registro de solicitações de manutenção e de atualização das ferramentas, utilizadas para o monitoramento dos ativos de TIC do Basa.

15. Cronograma físico-financeiro

15.1. O pagamento deverá ocorrer para cada um dos itens:

Item	Descrição	Prazo	Pagamento
1	Serviço de operação e monitoramento de 1º Nível do ambiente de TIC	Estabelecido na cláusula 23 do referido termo.	Faturamento Mensal de acordo com o definido no acordo de nível de serviço.
2	Serviço de suporte técnico especializado ao ambiente de monitoramento de ativos de TIC (remoto)	Estabelecido na cláusula 23 do referido termo.	Faturamento Mensal de acordo com o definido no acordo de nível de serviço.

16. Requisitos de Segurança

16.1. A CONTRATADA deverá se comprometer a manter todas as condições que garantam o sigilo das informações da CONTRATANTE, bem como, zelar pelos princípios que regem a Segurança da Informação (Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade), sendo responsável por qualquer evento que viole algum destes princípios ou condições, decorrente da prestação de seus serviços.

- 16.2.** A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.
- 16.3.** Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação da CONTRATANTE, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.
- 16.4.** O referido Termo deverá ser assinado pelo representante da CONTRATADA, que deverá dar ciência aos profissionais envolvidos na prestação do serviço, sendo entregue no ato da assinatura do contrato.

17. Requisitos de Arquitetura

VER ANEXO I-C – Dados do ambiente de TI.

18. Requisitos de Projeto e Implementação

- 18.1.** Para os projetos que envolvam a implementação de novos ICs (itens de configuração), aplicações ou scripts, voltados ao ambiente de operação e monitoramento de TI do Basa, as técnicas, metodologias, forma de gestão e documentação, são de responsabilidade da CONTRATADA (equipe do serviço de suporte especializado) em comum acordo com a CONTRATANTE.
- 18.2.** Todo o processo de testes será acompanhado e homologado pela equipe técnica do Banco.
- 18.3.** Um plano para a implementação deverá ser entregue ao Gestor do Contrato ou equipe técnica do órgão.
- 18.4.** Um plano para a implementação deverá ser entregue em documento(s) eletrônico(s) em formato Office ou PDF.
- 18.5.** O plano para implementação deverá ser avaliado e previamente aprovado pelo BASA.
- 18.6.** Os trabalhos de análise, testes e implementação efetuados, deverão ser acompanhados pelo Gestor do Contrato e equipe técnica do Basa.
- 18.7.** A CONTRATADA deverá se reportar, antes de qualquer ação e decisão, ao Gestor do contrato.

- 18.8.** Toda documentação relevante gerada pela CONTRATADA, em todas as etapas do ciclo de implementação do software requisitado, deverá ser entregue ao órgão em documento(s) eletrônico(s) em formato Office ou PDF.
- 18.9.** O processo de implementação e configuração poderá ser realizado, integralmente pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE com apoio da CONTRATADA.
- 18.10.** Durante os procedimentos de implementação, deverá ser realizada a transferência de conhecimento, para a equipe técnica do Basa, contemplado toda a estrutura metodológica utilizada na execução dos serviços desta fase.

19. Requisitos de Implantação

- 19.1.** A CONTRATADA (equipe do serviço de suporte especializado), quando necessário, deverá apresentar o Plano de Implantação, onde deverá constar a metodologia e cronograma para realização das etapas listadas a seguir:
- a) Planejamento e estratégia da implantação;
 - b) Apresentação formal da equipe de trabalho que atuará na implantação;
 - c) Apresentação dos requisitos necessários e arquitetura da solução para sua entrada em produção;
 - d) Plano para implantação e configuração de seus componentes;
 - e) Implementação da solução no ambiente de operação e monitoramento do BASA;
 - f) Testes de funcionalidade;
 - g) Ajustes necessários;
 - h) Homologação por parte da equipe técnica do BASA;
- 19.2.** Todo o processo de implantação será acompanhado e homologado pela equipe técnica do órgão.
- 19.3.** O plano de implantação deverá ser entregue ao Gestor do Contrato na reunião de alinhamento.
- 19.4.** O plano de implantação deverá ser entregue em documento(s) eletrônico(s) em formato Office ou PDF.
- 19.5.** O plano de implantação deverá ser avaliado e previamente aprovado pelo BASA.
- 19.6.** Todos os trabalhos de implantação efetuados deverão ser acompanhados pelo Gestor do Contrato e da equipe técnica do Basa.
- 19.7.** A CONTRATADA deverá se reportar, antes de qualquer ação e decisão, ao Gestor do contrato.

- 19.8.** Todos os detalhes/procedimentos da implantação e configurações adquiridas deverão ser documentados pela CONTRATADA e entregues ao órgão em documento(s) eletrônico(s) em formato Office ou PDF.
- 19.9.** O processo de implantação e configuração poderá ser realizado, integralmente pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE com apoio da CONTRATADA, no caso de atividade do serviço de suporte técnico especializado, de acordo com o plano de implantação, devendo ser acompanhado pela equipe técnica designada pelo órgão.
- 19.10.** O projeto deverá ser conduzido segundo as melhores práticas e metodologias existentes para projetos de infraestrutura e/ou sistemas;
- 19.11.** Durante os procedimentos de instalação, configuração e migração, deverá ser realizada a transferência de conhecimento, para a equipe técnica do BASA, contemplado toda a estrutura metodológica utilizada na execução dos serviços desta fase.

20. Requisitos de Garantia Técnica

- 20.1.** Todos os serviços executados, por meio de aceite definitivo, terão garantia durante a vigência do contrato.
- 20.2.** Durante o período acima mencionado, qualquer defeito, erro ou falha nos serviços executados prestados deverá ser reparado sem ônus para a CONTRATANTE. Essa garantia deverá incluir todos os produtos e serviços prestados, conforme itens que compõem o Objeto dessa contratação.
- 20.3.** Durante o período de garantia, todas as despesas com a equipe necessária para o atendimento de garantia serão custeadas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 20.4.** Para realização de garantia serão abertas demandas junto ao Preposto da CONTRATADA.
- 20.5.** Serão aplicados os Acordos de Níveis de Serviço e eventuais glosas poderão ser descontadas nas faturas a vencer.
- 20.6.** A não resolução das demandas de garantia solicitadas neste instrumento ensejará aplicação de sanções e possíveis demandas legais.

21. Requisitos de Capacitação ou Técnicos e de Sustentabilidade

21.1. Requisitos de qualificação técnica para a habilitação

A comprovação das qualificações da licitante deverá ser efetuada, através da apresentação de:

- IV. Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, por período não inferior a três anos, comprovando a prestação de Serviços de

Suporte Técnico Especializado de TI e que, dentre os serviços de suporte, prestados neste escopo, estejam inclusos os seguintes:

- d) Prestação de serviços de suporte técnico especializado em soluções de monitoramento;
 - e) Prestação de serviços de operação e monitoramento de TIC, envolvendo, no mínimo, os ambientes de servidores, storage, backup, redes, banco de dados e correio eletrônico;
 - f) Experiência na implementação / gestão de, pelo menos, os seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:
 - i. Função Service Desk (Central de Serviços);
 - ii. Processo de Gerenciamento de Incidentes;
 - iii. Processo Gerenciamento de Problemas;
 - iv. Processo Gerenciamento de Mudanças;
 - v. Processo Gerenciamento de Liberações;
 - vi. Processo Gerenciamento de Infraestrutura;
 - vii. Controle de Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) de fornecedores internos e externos.
- V. Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação de Serviços de Monitoramento NOC com ferramentas como Zabbix (ou outra ferramenta de monitoramento de ativos de TIC semelhante).
- a) Caso o atestado seja emitido por entidade pública ou privada estrangeira, em língua diferente do português, o atestado deverá ser apresentado acompanhando de tradução juramentada para a língua portuguesa.
 - b) Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes.

21.2. Requisitos de qualificação dos profissionais da contratação

Para fins de contratação:

- I. A empresa deverá apresentar documento(s) ou declaração que comprovem possuir ou que possuirá, pessoal técnico especializado no momento da contratação, adequado e disponível, para a realização do objeto da licitação, conforme especificações técnicas, descritas neste Termo de Referência e demais anexos, contemplando, no mínimo:
 - a) 01 (um) profissional com certificação PMP para o gerenciamento de projetos do monitoramento.
 - b) 06 (seis) profissionais com certificação ITIL Foundation V3 para uma adequada operação de serviço de TI.
 - c) 01 (um) profissional com certificação Cobit Foundation para uma melhor governança de TI e gerenciamento de risco.

- d) 01 (um) profissional com certificação VCP (VMWare Certified Professional) ou com experiência comprovada em virtualização VMWare pois os servidores da infraestrutura do monitoramento de ativos, atualmente estão neste ambiente de virtualização.
- e) 01 (um) profissional com certificação ZCS (Zabbix Certified Specialist) para a prestação do suporte técnico.
- f) 01 (um) profissional com certificação ZCP (Zabbix Certified Professional) para a prestação do suporte técnico.
- g) 01 (um) profissional com experiência comprovada em Grafana para a prestação do suporte técnico.
- h) 01 (um) profissional com experiência comprovada em Linux para o suporte a monitoramentos com scripts bash e devido ao ambiente de monitoramento de ativos, ser todo instalado em servidores com este S.O.
- i) 01 (um) profissional com experiência comprovada para suporte à criação de aplicações/scripts, utilizando a API da ferramenta de monitoramento Zabbix.
- j) 01 (um) profissional com certificado de treinamento de no mínimo 20h, em ferramentas de observabilidade como elasticsearch e dynatrace, para ser capaz de operá-las e realizar as integrações quando necessário.
- k) 01 (um) profissional com certificado de treinamento de no mínimo de 20h, na ferramenta de monitoramento prometheus, para ser capaz de operá-las e realizar as integrações quando necessário.
- l) 01 (um) profissional com certificação MySQL (MySQL 8.0 Database Administrator, ou com comprovação de conclusão dos cursos preparatórios para a certificação referida (Fundamentals e Database Administrator), ou com experiência comprovada em administração de bases MySQL para o suporte à base MySQL do Zabbix.

Obs1.: Não será permitido, para efeito de comprovação de qualificação técnica, que um mesmo profissional possua mais de 02 (duas) certificações.

Obs 2.: Será permitido, para efeito de comprovação de experiência, uma das seguintes opções: declaração do empregador, registro em carteira de trabalho, cópias de contratos de prestação de serviços, cartas de recomendação, currículo ou extrato do INSS.

- II. Todos os profissionais apresentados na comprovação técnica (acima) deverão estar no quadro permanente, em até 90 (noventa) dias, da data de assinatura do contrato.
 - a) A vinculação permanente será caracterizada através do vínculo empregatício ou participação societária.
 - i. O vínculo empregatício será comprovado obrigatoriamente através da Guia de Recolhimento do FGTS e de informações à Previdência Social - GFIP, acompanhada do Comprovante de Recolhimento/Declaração devidamente autenticado pela Instituição bancária competente, do mês

relativo à publicação do Edital, de que conste o(s) nome(s) do(s) profissional (is) indicado(s).

- ii. A participação societária será comprovada com a apresentação do contrato social.

- III. Será permitida a subcontratação, devidamente autorizada pelo Banco, apenas entre empresas do mesmo grupo econômico. Entretanto, toda a documentação de qualificação técnica da licitação deverá ser em nome do licitante/contratado, sendo este integralmente responsável pela execução contratual e por todos os encargos (tributários, trabalhistas e previdenciários) decorrentes da prestação dos serviços.
 - a) Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo econômico da licitante, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente.
 - b) Caso o Banco autorize e haja subcontratação, a subcontratada deverá apresentar toda a documentação de habilitação exigida na licitação.

21.3. Dos profissionais do Serviço de Operação e Monitoramento de Ativos de TIC e Processamento:

21.3.1. As comprovações de atendimento de qualificação, dos profissionais do Serviço de Operação e Monitoramento, deverão ser apresentadas em período alinhado entre as partes, em até 90 (noventa) dias, da assinatura do contrato.

21.3.2. Os documentos deverão ser apresentados ao Órgão, juntamente com os certificados e declarações, comprovação de que o funcionário pertence ao quadro de funcionários da CONTRATADA.

21.3.3. Segue abaixo os requisitos mínimos para atendimento ao perfil:

c) Formação: Formação de nível superior em curso na área de Tecnologia da Informação, devidamente reconhecido pelo MEC. A comprovação deverá ser feita mediante declaração da instituição de ensino. Em qualquer situação o documento deverá ser emitido por Instituição de Ensino devidamente registrada e reconhecida pelo MEC, cujo documento de comprovação deverá ser apresentado ao Banco da Amazônia em até 90 (noventa) dias, da assinatura do contrato. É obrigatório que 100% da equipe possua formação de ensino superior completa na área de TI.

d) Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):

- i. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper.
- ii. Usar Linguagem adequada.
- iii. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.
- iv. Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.
- v. Ter raciocínio lógico e rápido, presteza e postura para que um bom atendimento seja realizado.

e) Conhecimento técnico:

- i. Possuir experiência mínima de 1 (um) ano com monitoramento de servidores, equipamentos de rede, serviços e aplicações, por meio do uso de ferramentas tais como: Zabbix e Grafana.
- ii. Possuir experiência mínima de 01 (um) ano com atendimento e suporte a usuários (Service Desk ou Help Desk).

21.4. Dos profissionais para a Supervisão do Serviço de Operação e Monitoramento de Ativos de TIC e Processamento:

21.4.1. As comprovações de atendimento de qualificação, do profissional que irá supervisionar o Serviço de Operação e Monitoramento, deverão ser apresentadas em período alinhado entre as partes, em até 90 (noventa) dias, da assinatura do contrato.

21.4.2. Os documentos deverão ser apresentados ao Órgão, juntamente com os certificados e declarações, comprovação de que o funcionário pertence ao quadro de funcionários da CONTRATADA.

21.4.3. Segue abaixo os requisitos mínimos para atendimento ao perfil:

f) Formação: Formação de nível superior em curso na área de Tecnologia da Informação, devidamente reconhecido pelo MEC. A comprovação deverá ser feita mediante declaração da instituição de ensino. Em qualquer situação o documento deverá ser emitido por Instituição de Ensino devidamente registrada e reconhecida pelo MEC, cujo documento de comprovação deverá ser apresentado ao Banco da Amazônia em até 90 (noventa) dias, da assinatura do contrato. É obrigatório que o supervisor da equipe, possua formação de ensino superior completa na área de TI.

g) Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):

- i. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper.
- ii. Usar Linguagem adequada.
- iii. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.
- iv. Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.
- v. Ter raciocínio lógico e rápido, presteza e postura para que um bom atendimento seja realizado.

h) Conhecimento técnico:

- i. Possuir experiência mínima de 3 (três) anos com monitoramento de servidores, equipamentos de rede, serviços e aplicações, por meio do uso de ferramentas tais como: Zabbix e Grafana.
- ii. Possuir experiência mínima de 03 (três) anos com atendimento e suporte a usuários (Service Desk ou Help Desk).
- iii. Possuir experiência mínima de 01 (um) ano com gestão de centros de suporte ou NOCs.

- iv. Possuir conhecimentos técnicos em gestão de pessoas.

21.5. Dos profissionais do Serviço de Suporte Especializado à Solução de Monitoramento:

21.5.1. As comprovações de atendimento de qualificação, dos profissionais do Serviço de Suporte Especializado à Solução de Monitoramento, deverão ser apresentadas em período alinhado entre as partes, em até 90 (noventa) dias, da assinatura do contrato.

21.5.2. Os documentos deverão ser apresentados ao Órgão, juntamente com os certificados e declarações, comprovação de que o funcionário pertence ao quadro de funcionários da CONTRATADA.

21.5.3. Segue abaixo os requisitos mínimos para atendimento ao perfil:

- a) **Formação:** Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação em instituição de Ensino devidamente registrada e reconhecida pelo MEC. Experiência em suporte à soluções de monitoramento de TIC, com o foco na prestação de serviço de instalação, configuração e suporte técnico nas ferramentas Zabbix 6 ou superior e Grafana 9 ou superior (em Sistema Operacional de plataforma GNU/Linux), incluindo criação de dashboards, integrações e implementação de ações automáticas para recuperação de incidente; bem como experiência na prestação de serviço de instalação, configuração e suporte técnico em banco de dados MySQL.

A comprovação da formação deverá ser feita mediante declaração da instituição de ensino devidamente registrada e reconhecida pelo MEC, cujo documento de comprovação deverá ser apresentado ao Banco da Amazônia, em período alinhado entre as partes, em até 90 (noventa) dias, da assinatura do contrato.

b) Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):

- i. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper.
- ii. Usar Linguagem adequada.
- iii. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.
- iv. Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.
- v. Ter raciocínio lógico e rápido, presteza e postura para que um bom atendimento seja realizado.

c) Conhecimento técnico:

- i. Possuir experiência mínima de 3 (anos) em Suporte Técnico à soluções de monitoramento de TIC, como Zabbix e Grafana.

21.6. Requisitos de Sustentabilidade

21.6.1. O procedimento licitatório observará às orientações e normas voltadas para a sustentabilidade ambiental, prevendo as recomendações quanto a responsabilidade

do fornecedor pelo recolhimento e descarte de resíduo oriundo da realização dos trabalhos, bem como a apresentação de documentos físicos, copiados ou impressos, somente através de papel reciclado, atendendo à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010), observando quanto ao descarte adequado e ecologicamente correto.

- 21.6.2.** A licitante deverá apresentar Declaração, onde afirme possuir o compromisso e responsabilidade com a sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela IN 01/2010;
- 21.6.3.** Proteger e preservar o meio ambiente, bem como buscar prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;
- 21.6.4.** Desenvolver suas atividades em cumprimento à legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como às Normas Regulamentadoras de saúde e segurança ocupacional e demais dispositivos legais relacionados proteções dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos seus colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho.

22. Requisitos de qualificação Econômico-financeira

22.1. balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, exigíveis na forma da lei, que comprove a boa situação financeira por meio da satisfação de índices de liquidez geral (LG), liquidez corrente (LC), e solvência geral (SG) superiores a 1 (um), com indicação dos seus cálculos, que deverão ser realizados de acordo com as seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{ativo circulante} + \text{realizável a longo prazo}}{\text{passivo circulante} + \text{passivo não circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{ativo circulante}}{\text{passivo circulante}}$$

$$LG = \frac{\text{ativo total}}{\text{passivo circulante} + \text{passivo não circulante}}$$

22.2. As empresas que apresentarem resultado igual ou menor do que 1 (um) para o índice referido acima deverão comprovar o capital ou patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação.

22.3. As empresas devem comprovar terem Patrimônio Líquido superior a 1/12 (um doze avos) do valor total anual dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão.

22.4. As empresas devem apresentar Declaração de Contratos firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão.

22.5. Caso o valor total constante na declaração de que trata o subitem anterior apresente divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, em relação à receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), a licitante, deverá apresentar as devidas justificativas.

22.6. Caso a licitante vencedora tenha se utilizado do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar 123/2006, deverá apresentar, juntamente com os demais documentos de habilitação, uma declaração firmada pelo responsável contábil da empresa, atestando o valor de sua receita bruta do último exercício financeiro, nos termos do art. 3º da referida norma, para comprovar a sua condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte.

22.7. No caso de licitante classificada em primeiro lugar ser ME ou EPP, a Pregoeira verificará nos Portais da Transparência do Governo Federal e Transparência do Poder Judiciário, se o somatório de ordens bancárias recebidas pela licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, relativas ao último exercício e ao exercício corrente, até o mês anterior ao da data desta licitação, fixada deste Edital, já seria suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido como condição para o benefício do tratamento jurídico diferenciado previsto na Lei Complementar n.º 123/2006.

22.8. A proponente que fizer indevida declaração de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou ao direito de preferência, constante do art. 5º do Decreto 7174/2010, terá sua proposta desclassificada e sujeitar-se-á às penalidades previstas neste instrumento.

23. Deveres e Responsabilidades

23.3. CONTRATADA

23.3.1. A CONTRATADA deverá indicar um Supervisor do seu quadro de funcionários ou contratado da empresa, que será o líder e responsável pela entrega dos serviços e atividades relacionadas às atividades de operação, monitoramento e suporte da solução, a fim de garantir a qualidade dos resultados e o atendimento aos requisitos e prazos estipulados neste TERMO DE REFERÊNCIA;

23.3.2. O Supervisor designado pela CONTRATADA deverá comparecer, de forma presencial ou online, na reunião inicial para o início do planejamento das atividades de operação e monitoramento dos ativos de TIC do Banco, de acordo com os prazos estipulados neste TERMO DE REFERÊNCIA;

23.3.3. A CONTRATADA deverá manter pelo menos 01 (um) especialista nos componentes da solução de monitoramento de TIC de forma remota, para o suporte de 3º nível, conforme especificado no ANEXO I-A - Especificações Técnicas, durante todo o período compreendido entre o início e o final da operação assistida, em casos incidentes da solução.

23.3.4. A CONTRATADA deverá manter a equipe de operação e monitoramento de 1º Nível alocada nas dependências do CONTRATANTE, conforme especificado no ANEXO I A - Especificações Técnicas.

- 23.3.5.** A CONTRATADA deverá manter regime de atendimento 24 x 7 para a equipe de operação e monitoramento de 1º Nível, conforme especificado no ANEXO I A - Especificações Técnicas.
- 23.3.6.** A CONTRATADA deverá fornecer todos os documentos técnicos necessários, em casos de novas implantações, como plano de arquitetura, plano de infraestrutura, topologia, cronograma de implantação, plano de ação entre outros documentos, que venham a ser solicitados posteriormente pela CONTRATANTE.
- 23.3.7.** Caberá, à empresa CONTRATADA, o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas, previstas no ANEXO I A - Especificações Técnicas:
- 23.3.7.1.** Responsabilizar-se, integralmente, pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
 - 23.3.7.2.** Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos associados à solução de monitoramento, da CONTRATANTE, sejam revistos, modificados ou revogados, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade.
 - 23.3.7.3.** Pagar os salários de seus empregados, bem como, recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos.
 - 23.3.7.4.** Encaminhar, à unidade fiscalizadora da CONTRATANTE, as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços, previamente validados, na reunião mensal de acompanhamento.
 - 23.3.7.5.** Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais, resultantes dessa contratação.
 - 23.3.7.6.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais, previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, dado que, os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício, com a CONTRATANTE.
 - 23.3.7.7.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações, estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas, os seus empregados, durante a execução desse Contrato.
 - 23.3.7.8.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos, de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução desse Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
 - 23.3.7.9.** Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas, necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito.
 - 23.3.7.10.** Responder por quaisquer danos causados, diretamente, a bens de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados, durante a execução dos serviços.
 - 23.3.7.11.** Solicitar, à CONTRATANTE, a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional, sob sua responsabilidade.

- 23.3.7.12.** Administrar todo e qualquer assunto, relativo aos seus empregados.
- 23.3.7.13.** Operar e monitorar a disponibilidade, falhas, desempenho e nível de serviço dos ativos de TIC do Banco, bem como prestar suporte aos softwares da solução de monitoramento, conforme escopo definido no segundo item do ANEXO I A - Especificações Técnicas.
- 23.3.7.14.** Disponibilizar e utilizar um número único local, para a execução dos serviços, que demandarem contatos telefônicos.
- 23.3.7.15.** Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do Contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais, com a equipe da CONTRATANTE.
- 23.3.7.16.** Manter-se, durante o período de vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação, exigidas na licitação.
- 23.3.7.17.** Prestar suporte ao planejamento, implantação, execução e manutenção dos serviços, objeto do Termo de Referência e demais anexos, dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos no ANEXO I B – Níveis de Serviços.
- 23.3.7.18.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.
- 23.3.7.19.** Reportar, à CONTRATANTE, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades, que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.
- 23.3.7.20.** Elaborar e apresentar, à CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus definidos no Termo de Referência (e demais anexos) e demais informações, necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.
- 23.3.7.21.** Guardar sigilo sobre dados e informações, obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE.
- 23.3.7.22.** Obedecer, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança, implementados no ambiente de TI da CONTRATANTE.
- 23.3.7.23.** Providenciar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, para todos os profissionais da CONTRATADA, alocados na execução dos serviços, bem como, zelar pela observância de tais normas.
- 23.3.7.24.** Fornecer equipe técnica necessária para o suporte da solução de monitoramento e para a operação e monitoramento de disponibilidade, falhas, desempenho e de nível de serviço, dos ativos de TIC e do processamento, que fazem parte do escopo desta contratação.
- 23.3.7.25.** Solicitar, dos profissionais da CONTRATADA, alocados na execução dos serviços, a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, de acordo com modelo, a ser fornecido pela CONTRATANTE.

23.3.7.26. Fornecer serviço de Service Desk para suporte técnico especializado ao ambiente de monitoramento de TIC.

23.4. CONTRATANTE

23.4.1. Fornecer ambiente (ex.: instalações físicas, mobiliário, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, ferramentas, etc, necessárias à execução dos serviços) em suas dependências para que a CONTRATADA possa monitorar os ativos de TI, da CONTRATANTE, bem como, disponibilizar banda, em seu(s) link(s) Internet / links(s) dedicado(s), necessária à prestação dos serviços.

23.4.2. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades da CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades, previstas no Termo de Referência e demais anexos, ressalvados os casos de matéria sigilosa.

23.4.3. Disponibilizar as informações, constantes em seu sistema de controle de chamados, patrimônio e/ou do software de gerenciamento de inventário.

23.4.4. Disponibilizar documentação técnica e treinamento, ao pessoal da CONTRATADA, nos softwares aplicativos de uso exclusivo da CONTRATANTE.

23.4.5. Prestar as informações e os esclarecimentos, que venham a ser solicitados, pela CONTRATADA, necessários ao desempenho das atividades, previstas no Termo de Referência e demais anexos.

23.4.6. Verificar e atestar as faturas mensais da CONTRATADA, mediante a homologação e aceite do relatório gerencial mensal.

23.4.7. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, após o atesto da fatura mensal da CONTRATADA, desde que, cumpridas todas as formalidades e exigências do Contrato.

23.4.8. Designar dois (02) profissionais, para atuarem, respectivamente, como ponto focal e ponto focal substituto, para atuar na gestão do Contrato, incluindo aprovações de relatórios mensais de níveis de serviços e de faturas.

23.4.9. Exercer a fiscalização dos serviços prestados, por meio de servidores designados.

23.4.10. Comunicar, oficialmente, à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.

23.4.11. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional, exigidos no item 11.1.1 do presente Termo.

24. Pagamento

24.3. O pagamento relativo ao fornecimento do objeto do contrato será realizado pelo BANCO, através crédito em conta corrente da CONTRATADA, preferencialmente no Banco da Amazônia, nos dias 05 (cinco), 15 (quinze) ou 25 (vinte e cinco), desde que a CONTRATADA efetive a entrega das Notas Fiscais e Faturas discriminativas com 10(dez) dias de antecedência da data prevista para pagamento, e após a conferência e confirmação da execução do serviço, devidamente comprovado através do Termo Circunstanciado elaborado pelo fiscal, conforme a seguir:

- 24.4.** Caso a **CONTRATADA** opte pelo recebimento do pagamento em conta corrente mantida em outra instituição financeira será cobrado o valor da tarifa TED ou DOC correspondente ao da tabela de tarifas e serviços do **BANCO**, sendo que esse valor será de responsabilidade da **CONTRATADA** e deduzido do valor do crédito a ser enviado.
- 24.5.** O pagamento será automaticamente transferido para o dia útil subsequente, caso não haja expediente no **BANCO** nas datas previstas para tal. O atraso na entrega da Nota Fiscal/Fatura implicará a transferência automática do pagamento para o próximo mês, sem qualquer acréscimo financeiro ao **BANCO**.
- 24.6.** No caso de atraso no pagamento por culpa exclusiva do **BANCO**, o valor devido será acrescido de encargos financeiros de 0,5% (cinco décimos por cento) ao mês, calculados "pro-rata die" até o dia do efetivo pagamento.
- 24.7.** Para efeito de pagamento, a **CONTRATADA** deverá apresentar, juntamente com as notas fiscais/faturas, os relatórios previstos no contrato, além da documentação abaixo relacionada, caso não estejam disponíveis no Cadastro Único de Fornecedores (SICAF):
- a) Certidão Negativa de Débito da Previdência Social – CND;
 - b) Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
 - c) Certidão Negativa de Débitos das Fazendas Federal, Estadual e Municipal de seu domicílio ou sede;
 - d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
 - e) Certidão Negativa de Dívidas Trabalhistas – CNDT; e
 - f) Declaração do Simples Nacional, caso seja optante.
- 24.8.** A Nota Fiscal/Fatura deverá conter o endereço, o CNPJ, o número do contrato, o número do banco, da agência e da conta corrente da empresa e a descrição clara do objeto da contratação.
- 24.9.** A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal designado pelo **BANCO**, o qual atestará o fornecimento dos produtos e serviços contratados e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pela **CONTRATADA**, todas as condições pactuadas.
- 24.10.** Em caso de necessidade de ajuste na Nota Fiscal/Fatura será estabelecido prazo para a **CONTRATADA** fazer a substituição do documento em questão.
- 24.11.** A Nota Fiscal deve ser emitida em nome do **BANCO DA AMAZÔNIA S.A.**, emitida sem rasuras, com as informações a seguir e o item sobressalente entregue no endereço abaixo:

Banco da Amazônia S.A.		Endereço para emissão da nota fiscal			
Seq.	Estado	Endereço	Município	UF	CEP
01	Pará	Av. Presidente Vargas 800	Belém	PA	66017-000

- 24.12.** Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, a mesma deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.
- 24.13.** No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão estes devolvidos à CONTRATADA para as correções solicitadas, não respondendo o Banco da Amazônia por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.
- 24.14.** Não serão efetuados quaisquer pagamentos, enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações, em virtude de penalidades impostas à CONTRATADA ou inadimplência total ou parcial referente à contratação.

25. Enquadramento contábil (do orçamento)

A conta contábil a ser utilizada é Despesas de Processamento de Dados – Processamento de Dados – Execução de Serviços – C/INSS PJ (82.020-2), orçamento 2023. Para aquisição do serviço de operação e monitoramento, bem como do serviço de suporte técnico, voltados à solução de monitoramento dos ativos de TIC, presente nesse termo de referência, para a Matriz, site backup, agências e superintendências.

26. Prazos de vigência do contrato

O contrato decorrente deste processo terá vigência de 5 (cinco) anos, conforme a Lei 13.303/2016.

27. Acordo de nível de serviço

VER ANEXO I B – Níveis de Serviços.

28. Da garantia Contratual

28.3. A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante toda a vigência da garantia dos serviços prevista no edital, garantia contratual ao BANCO, em qualquer das modalidades previstas em lei (caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia), nos termos do artigo 70 da Lei nº 13.303/16, de acordo com as seguintes condições:

28.3.1. Garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato;

- 28.3.2.** A garantia oferecida pela **CONTRATADA** deve assegurar o cumprimento tanto do objetivo contratado, quanto das obrigações acessórias, inclusive trabalhistas;
- 28.3.3.** A licitante vencedora deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato.
- 28.4.** No caso de **CAUÇÃO EM DINHEIRO**, o valor depositado será administrado pelo BANCO e devolvido à **CONTRATADA** no término do contrato.
- 28.5.** O **BANCO** reserva-se o direito de utilizar, a qualquer tempo, no todo ou em partes, o valor da garantia para cobrir prejuízos eventualmente apurados, decorrentes de descumprimento de qualquer obrigação contratual ou falha dos serviços ora contratados, inclusive motivados por greve ou atos dos empregados da **CONTRATADA**.
- 28.6.** Utilizada a garantia, por qualquer que seja o motivo, a **CONTRATADA** fica obrigada a integralizá-la no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data em que for notificada formalmente pelo **BANCO**, sob pena de rescisão do contrato.
- 28.7.** A garantia somente será devolvida à **CONTRATADA** quando do término ou rescisão do contrato, desde que a **CONTRATADA** não possua dívida com o BANCO mediante expressa autorização deste.
- 28.8.** No caso de **SEGURO-GARANTIA** o **BANCO** deverá ser indicado como beneficiário do seguro-garantia.
- 28.9.** O seguro-garantia deverá assegurar o pagamento de todas as obrigações contratuais previstas.
- 28.10.** A **CONTRATADA** obriga-se a apresentar nova apólice, até 5 (cinco) dias úteis após o vencimento da anterior e a comprovar o pagamento do prêmio respectivo, até 2 (dois) dias úteis após o seu vencimento.
- 28.11.** No caso da **FIANÇA BANCÁRIA** deverão constar do instrumento os seguintes requisitos:
- a) prazo de validade correspondente ao período de vigência do contrato;
 - b) expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento, ao BANCO, dos prejuízos por este sofridos, em razão do descumprimento das obrigações da **CONTRATADA**, independente de interpelação judicial; e
 - c) cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.
- 28.12.** A qualquer tempo, mediante prévia comunicação ao BANCO, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas neste edital.

- 28.13.** A garantia será liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do seu vencimento, desde que devidamente comprovado que não há pendências envolvendo direitos trabalhistas dos empregados abrangidos pelo contrato encerrado, inclusive quanto às verbas rescisórias, se for o caso, devendo tal condição estar registrada no documento pertinente à garantia, caso está se efetue nas modalidades de seguro-garantia e fiança bancária.

29. Do Equilíbrio Econômico Financeiro do Contrato

- 29.1.** O equilíbrio econômico-financeiro do contrato deve ocorrer por meio de:

a) repactuação: espécie de reajuste destinado aos contratos de terceirização de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, em que os custos de mão de obra são calculados ao completar 1 (um) ano a contar da data do orçamento a que se refere a proposta, ou seja, da data base da categoria ou de quando produzirem efeitos acordo, convenção ou dissídio coletivo; ou,

b) revisão: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos decorrentes de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis, e desde que se configure álea econômica extraordinária e extracontratual, sem a necessidade de periodicidade mínima.

- 29.2.** A repactuação deve ser precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

- 29.3.** A repactuação será concedida observando o interregno mínimo de 1 (um) ano contado em razão das seguintes variáveis: a) Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época do orçamento a que se refere a proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato; b) Para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa.

- 29.4.** A repactuação pode ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas.

- 29.5.** Se não houver sindicatos ou conselhos de classe instituídos, cabe à contratada comprovar, caso pleiteie repactuação do contrato, a variação do salário de seus empregados, sem prejuízo do necessário exame, pela Administração, da pertinência das informações prestadas

- 29.6.** Em relação aos demais custos contratuais, a repactuação será realizada considerando a variação de índice ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação) – IPEA.

29.7. Os efeitos financeiros da repactuação serão computados desde a data de eficácia do fato gerador que deu causa repactuação.

29.8. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

29.9. Quando da solicitação da repactuação para fazer jus à variação de custos decorrente do mercado, esta somente será concedida mediante a comprovação pelo contratado do aumento dos custos, considerando-se:

- a) Os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;
- b) As particularidades do contrato em vigência;
- c) A nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- d) Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes.

29.10. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

29.11. As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro do contrato, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

29.12. O prazo previsto no 29.10 ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela contratante para a comprovação da variação dos custos.

29.13. As repactuações a que o contratado fizer jus se não forem solicitadas durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

29.14. A repactuação que ocorrer a partir do segundo ano de vigência do contrato terá o percentual do item “aviso prévio trabalhado” zerado, visto que esse custo é pago integralmente no primeiro ano de contrato.

29.15. O reenquadramento da empresa, qual seja, lucro real, presumido ou simples nacional, só poderá ocorrer nas renovações contratuais, se este ocorrer antes, a empresa não poderá solicitar revisão dos preços.

29.16. A revisão deve ser precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de comprovação:

- a) dos fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis;

e) da alteração de preços ou custos, por meio de notas fiscais, faturas, tabela de preços, orçamentos, notícias divulgadas pela imprensa e por publicações especializadas e outros documentos pertinentes, preferencialmente com referência à época da elaboração da proposta e do pedido de revisão;

e c) de demonstração analítica, por meio de planilha de custos e formação de preços, sobre os impactos da alteração de preços ou custos no total do contrato.

29.17. Caso, a qualquer tempo, a **CONTRATADA** seja favorecida com benefícios fiscais isenções e/ou reduções de natureza tributárias em virtude do cumprimento do contrato, as vantagens auferidas serão transferidas ao BASA, reduzindo-se o preço.

29.18. Caso, por motivos não imputáveis à **CONTRATADA**, sejam majorados os gravames e demais tributos ou se novos tributos forem exigidos da **CONTRATADA**, cuja vigência ocorra após a data da apresentação da Proposta, o BASA absorverá os ônus adicionais, reembolsando a **CONTRATADA** dos valores efetivamente pagos e comprovados, desde que não sejam de responsabilidade legal direta e exclusiva da **CONTRATADA**.

29.19. Os pedidos de repactuação ou revisão serão decididos em decisão fundamentada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da formalização do requerimento.

29.20. O BASA poderá realizar diligências junto à **CONTRATADA** para que esta complemente ou esclareça alguma informação indispensável à apreciação dos pedidos. Nesta hipótese, o prazo estabelecido neste subitem ficará suspenso enquanto pendente a resposta pela **CONTRATADA**.

29.21. A revisão e a repactuação que não forem solicitadas durante a vigência do contrato consideram-se preclusas com a prorrogação ou renovação contratual ou com o encerramento do contrato.

30. Condições prévias à contratação

30.3. A **CONTRATADA** se obriga a manter o preço vencedor do certame até a data de celebração do Contrato;

30.4. A **CONTRATADA** vencedora deverá apresentar garantia de execução do Contrato, no valor de 5% (cinco por cento) do valor global da contratação, na modalidade que vier a optar, dentre as previstas no §1º do artigo 70 da lei 13.303/16.

31. Propriedade, sigilo e restrições

31.3. A **CONTRATADA** obriga-se por si, seus empregados, sócios, diretores e mandatários, manter total sigilo e confidencialidade dos serviços prestados, comprometendo-se com a não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação de serviços executados em função do contrato.

- 31.4.** A **CONTRATADA** se obrigará a revelar as informações decorrentes do contrato firmado, exclusivamente, a seus prepostos e funcionários diretamente envolvidos nas atividades que fazem uso ou tenham acesso permanente ou eventual às mesmas.
- 31.5.** A **CONTRATADA** se obriga ainda a respeitar integralmente as normas de segurança estabelecidas pelo **BANCO** e atender os padrões de segurança e controle para acesso e uso das instalações e equipamentos do **BANCO**, zelando por sua integridade, mantendo sigilo e considerando confidenciais todos os dados e informações pertinentes aos serviços prestados.
- 31.6.** Não serão considerados confidenciais quaisquer documentos, dados ou informações de domínio público, a qual a **CONTRATADA** tenha acesso de forma lícita através de terceiros e aqueles que o **BANCO** vier a tornar públicos.
- 31.7.** A obrigação das partes de não divulgação das informações tidas como sigilosas e confidenciais sobreviverá à rescisão do contrato, até que ocorra a liberação pela parte proprietária das informações, por determinação judicial ou pela ocorrência de eventos em contrato como liberadores dessa obrigação.
- 31.8.** A **CONTRATADA** assinará Termo de Confidencialidade e Sigilo específico constante no ANEXO IX, no ato de assinatura do contrato, assim como cada empregado assinará Termo de Responsabilidade e Confidencialidade constante no ANEXO X.

32. Mecanismos Formais de Comunicação

- 32.3.** Será feita pelos meios de comunicação do **BANCO**, Internet, Intranet, Telefone, correspondências formais e/ou publicação nos meios de comunicação de acordo com a legislação vigente.
- 32.4.** A formalização da solicitação dos chamados/requisições/ordens de serviços de suporte técnico especializado, dar-se-á por e-mail (mensagem eletrônica) ou através do Site da **CONTRATADA**, sem custos adicionais ao **BANCO**, cabendo a **CONTRATADA** informar os meios a serem utilizados pelo Banco previamente a assinatura do contrato.

33. Sanções Administrativas

- 33.1** Pela inexecução total ou parcial do Contrato, o BANCO DA AMAZÔNIA S.A. poderá, garantida a prévia defesa, de acordo com o processo administrativo preceituado no artigo 99 do Regulamento, aplicar ao contratado as sanções de advertência ou suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BANCO DA AMAZÔNIA S.A. por prazo não superior a 2 (dois) anos, que podem ser cumuladas com multa.
- 33.2** As sanções administrativas devem ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos da CONTRATADA:

- a) dar causa à inexecução parcial ou total do Contrato;
- b) não celebrar o Contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- c) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- d) prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do Contrato;
- e) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- f) comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal.

33.3 A sanção de suspensão, referida no inciso III do artigo 83 da Lei n. 13.303/2016, deve observar os seguintes parâmetros:

- a) se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 6 (seis) meses;
- b) caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 1 (um) ano e a pena mínima deve ser de 6 (seis) meses, mesmo aplicando as atenuantes previstas.

33.3.1 As penas bases definidas neste subitem devem ser qualificadas nos seguintes casos:

- a) em 1/2 (um meio), se a CONTRATADA for reincidente;
- b) em 1/2 (um meio), se a falta da CONTRATADA tiver produzido prejuízos relevantes para o BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

33.3.2. As penas bases definidas neste subitem devem ser atenuadas nos seguintes casos:

- a) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA não for reincidente;
- b) em 1/4 (um quarto), se a falta da CONTRATADA não tiver produzido prejuízos relevantes para a BANCO DA AMAZÔNIA S.A.;
- c) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la; e
- d) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA comprovar a existência e a eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do artigo 42 do Decreto n. 8.420/2015.

33.3.3 Na hipótese deste subitem, se não caracterizada má-fé ou intenção desonesta e se a CONTRATADA contemplar os requisitos para as atenuantes previstos nas alíneas acima, a pena de suspensão deve ser substituída pela de advertência, prevista no inciso I do artigo 83 da Lei n. 13.303/2016.

33.4 As multas serão aplicadas conforme abaixo:

33.4.1 Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global da contratação pela inexecução total;

- 33.4.2 Multa diária de 5% (cinco por cento) sobre o da fatura mensal, pela inexecução parcial;
- 33.5** O não cumprimento dos níveis de serviços aceitáveis no período de 2 meses, presentes no ANEXO I-B, no início dos serviços contratados superior a 30 (trinta) dias consecutivos, poderá ensejar, a exclusivo critério do Banco, a rescisão do contrato.
- 33.6** As penalidades, por descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS's), obedecerão à tabela específica, constante no ANEXO I B– Níveis de Serviços.
- 33.7** A rescisão do contrato provocada pela empresa contratada implicará, de pleno direito, a cobrança pelo Banco de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato, garantidos o contraditório e a ampla defesa em processo administrativo.
- 33.8** A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.
- 33.9** Nenhuma penalidade será aplicada pelo Banco sem o devido processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da notificação do Banco.
- 33.10** Após o devido processo administrativo, sendo constatada a responsabilidade da parte contrária, o valor das multas será descontado pelo Banco do valor da garantia, da fatura mensal devido, cobrado diretamente da contratada ou judicialmente:
- 33.10.2** Se a multa for valor superior ao valor da garantia apresentada, além da perda desta, responderá a parte contrária pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo Banco.
- 33.10.3** Inexistindo pagamento devido pelo Banco, ou sendo este insuficiente, caberá a parte contrária efetuar o pagamento do que for devido, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, contados da data de sua comunicação de confirmação da multa, em depósito em conta corrente própria em nome do Banco.
- 33.11** No caso de não adequação às instruções contidas nos normativos publicados pelo BANCO, passado o período de carência de 30(trinta) dias, incidirá multa sobre o valor total do contrato, da ordem de 0,2%(dois décimos por cento) ao dia, sobre cada item, alínea ou tema não conforme.
- 33.12** O descumprimento dos prazos previstos relativo à execução dos serviços, bem como pela não realização de ações de contingência que garantirão a continuidade dos serviços, durante o período de garantia, implicará na cobrança de multa de 3% (três por cento) da fatura ao dia.

- 33.13** Caso não seja garantido absoluto sigilo sobre todos os processos, rotinas, objetos, informações, documentos e quaisquer outros dados fornecidos pelo BANCO, implicará na cobrança de multa compensatória correspondente a 5% sobre o valor total do contrato, além das cominações previstas na legislação, podendo o BANCO rescindir o presente contrato.
- 33.14** Na forma dos parágrafos 1º e 2º do art. 82 da Lei 13.303/16, as multas contratuais acima dispostas serão descontadas da garantia do contrato, após regular processo administrativo. Em caso de multa superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contrato pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos, ou ainda, se for o caso, cobrada judicialmente.

34 Metodologia de Trabalho

Consta no ANEXO I A– Especificações Técnicas.

35 Critérios de Aceitação do objeto

Os critérios de aceitação dos serviços prestados, abrangendo as métricas, indicadores e níveis mínimos de serviços, com os valores aceitáveis para os principais elementos que compõe o objeto de TIC em questão, estão definidos via acordo de nível de serviço presente no ANEXO I B – Níveis de Serviço.

36 Justificativas da não divisão

A divisão em lotes para aquisição da solução composta pelos itens 1 e 2, referidos anteriormente no item 2.1, não é recomendada pelo fator abaixo indicado:

- a) alto custo administrativo com os vários contratos gerados para atender cada lote/item.

Por isso, entende-se que a aquisição em lote único é o melhor cenário para o Basa, pois haverá uma solução de um determinado fornecedor do certame, que será o responsável por garantir e tratar cada item solicitado, possibilitando a redução do custo administrativo com a geração de apenas um instrumento contratual de validade de 60 (sessenta) meses.

37 Critério de Julgamento

O critério de julgamento desta licitação será o de **Menor Valor Global Total pelos 5(cinco) anos.**

38 Pontos de Controle

- 38.4** O CONTRATANTE avaliará periodicamente a prestação dos serviços de suporte pela CONTRATADA através do formulário Avaliação de Desempenho do Fornecedor.

38.5 Os recebedores dos serviços ou fiscais técnicos darão conformidade nas notas fiscais e deverão elaborar os Relatórios de acompanhamento dos serviços (AES), condição para pagamentos pela área responsável.

38.6 A execução do contrato será acompanhada pelo fiscal técnico do contrato, designado pelo gestor dos serviços.

39 Unidade Responsável pela Fiscalização do Contrato

A Gerência Executiva de Infraestrutura e Produção – GPROD.

40 Plano de Sustentação

O Plano de Sustentação faz parte do Dossiê deste processo de contratação: *4 - Plano de Sustentação - Equipe Monitoramento v4.*

41 Necessidades de Adequação do Ambiente para Execução Contratual

Para a execução da solução de TI do objeto não haverá impactos, pois, não será necessária a realização ajustes para que a contratação atenda plenamente os requisitos de negócio, uma vez que o ambiente já se encontra adequado.

Infraestrutura elétrica	Não há. Já adequado.
Infraestrutura tecnológica	Não há. Ambiente já adequado.
Logística de implantações/atualizações	Responsabilidade da Contratada.
Espaço físico	Não há. Já adequado para a equipe que cuidará do serviço de operação e monitoramento de TI de 1º nível.
Mobiliário	Não há. Já adequado para a equipe que cuidará do serviço de operação e monitoramento de TI de 1º nível.
Impacto Ambiental	Não se aplica. Não causará impacto ambiental.

42 Estratégia de Independência

42.4 Transferência de Conhecimento Tecnológico:

- A CONTRATANTE e a CONTRATADA em até 01 mês antes do término do contrato indicarão cada uma delas, um profissional, que será o responsável pela supervisão do cumprimento de sua responsabilidade no Plano de Transição informado no Plano de Sustentação. Esses profissionais trabalharão em conjunto, para facilitar a execução / conclusão das atividades do Plano de Transição, de acordo com o cronograma acordado. Também reunir-se-ão, regularmente, para analisar a situação das atividades do Plano de Transição.

42.5 Dos Direitos de propriedade intelectual e autorais:

- A CONTRATANTE deverá ter os direitos de propriedade intelectual de todos os softwares que venham a ser produzidos pela CONTRATADA ao longo e dentro do contrato, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações, incluindo a documentação, os modelos de dados e bases de dados;
- É da CONTRATANTE, os direitos autorais de todos os softwares, de suas documentações e congêneres, que venham a ser gerados pela CONTRATADA, na execução do contrato, alinhadas com as finalidades institucionais do CONTRATANTE, sem que exista a autorização expressa da CONTRATANTE, principalmente por envolver informações sigilosas e confidenciais do Banco da Amazônia S/A.

43 Análise de Riscos

A Análise de Riscos está atachada a este processo no dossiê de contratação: *3 - Análise de Riscos v3*.

44 Matriz de Riscos de Execução

A Matriz de Riscos de Execução está no dossiê do processo desta contratação: *Matriz de Riscos de Execução Contratual*.

45 Equipe de planejamento da contratação

Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 1, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico foi composta por integrante requisitante representante da unidade GPROD, integrante técnico representante da unidade GPROD-COMOP, e integrante administrativo representante da unidade GEGOV-COSTI.

ANEXO I-A**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS****1. OBJETO DA LICITAÇÃO**

Contratação de serviço técnico especializado em Operacionalização e Suporte 24 x 7, incluindo a operação e monitoramento de 1º Nível do ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC , bem como o suporte técnico especializado de 3º Nível, voltados ao ambiente de monitoramento de ativos de TIC do Banco da Amazônia, visando à continuidade dos negócios corporativos, por intermédio de ferramentas de operação e monitoramento, verificação de disponibilidade, falhas, desempenho e nível de serviço, conforme especificações contidas no Termo de Referência e demais anexos, parte integrante deste Edital.

2. ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste termo de referência.

2.1. ESCOPO

A CONTRATADA deverá executar o serviço de operação e monitoramento de 1º Nível do ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, constituída do parque de produtos, relacionados no Anexo I-C - Dados do Ambiente de TI da CONTRATANTE, bem como o suporte técnico especializado de 3º Nível, voltados ao ambiente de monitoramento de ativos de TIC do Banco da Amazônia, executando as seguintes atividades:

2.1.1 Atividades de operação e monitoramento de TIC de 1º Nível:

- I. Solução de Monitoramento de TIC Zabbix, ou similar sendo utilizada pelo Basa (atividades de operação e monitoramento):
 - a. Monitoramento de falhas dos ativos de rede;
 - b. Monitoramento de disponibilidade dos ativos de rede;
 - c. Monitoramento de desempenho dos ativos de rede;
 - d. Monitoramento de tráfego de rede;
 - e. Abertura proativa de chamados na Central de Serviços;
 - f. Geração de alertas pré-configurados;
 - g. Geração mensal de relatório analítico;
 - h. Monitoramento de todos os ativos de rede (Roteadores, Switches e Nobreaks);
 - i. Monitoramento Servidores Físicos;
 - j. Monitoramento Servidores Virtuais;
 - k. Monitoramento Servidores de Banco de Dados;
 - l. Monitoramento Servidores de Arquivos;
 - m. Monitoramento de ATMs;
 - n. Monitoramento dos serviços Bancários;
 - o. Monitoramento dos serviços Web;
 - p. Monitoramento do Mobile;
 - q. Monitoramento Temperatura Data Center;
 - r. Monitoramento dos arquivos de carga;
 - s. Monitoramento da abertura das agências;

- t. Monitoramento dos chamados abertos com fornecedores de links de comunicação;
- u. Execução de procedimentos pré-definidos em casos de eventos ou incidentes;
- v. Abertura de chamados junto aos fornecedores de links de comunicação;
- w. Adição de ativos em manutenção caso possua permissão na ferramenta;
- x. Emissão de relatórios semanais ou mensais dos incidentes ativos, conforme solicitado e necessário;

Obs: Atualmente, a solução de monitoramento de TIC utilizada no Banco da Amazônia, é composta pelas ferramentas Zabbix e Grafana. O Zabbix em produção, apresenta 1508 (mil quinhentos e oito) hosts habilitados configurados com alertas de incidentes e 21.667 (vinte e um mil seiscentos e sessenta sete) triggers habilitadas configuradas como alertas, os quais indicam incidentes ou eventos em Links de comunicação, Aplicações Web, Bancos de dados, dentre outros, conforme atividades de monitoramento referidas anteriormente. O Grafana, ferramenta para visualização de gráficos e dashboards integrados aos dados gerados pelo Zabbix, apresenta 48 (quarenta e oito) dashboards configurados em produção, que permitem análise de incidentes e eventos, inclusive sendo agrupados por aplicações.

II. Start de serviços:

- a. Serviços dos sistemas bancários;
- b. Serviços do Windows;
- c. Serviços do Linux;

III. Realizar os serviços via Acesso remoto:

- a. Acesso aos ATMs para verificação e start dos serviços;
- b. Acesso aos servidores da operação para verificação de processos de transferências de arquivos do processamento;

IV. Ferramenta de SSH ou semelhante: Monitoramento de serviços Automação Bancária e Canais de Serviços ao Cliente:

- a) Monitoramento de serviços online 24x7 como Visa, Tecban, Saque & Pague, PIX;
- b) Sincronizador;
- c) Atualizador de Log;

V. Ferramenta de agendamento de tarefas e automação Opcon, ou similar utilizada pelo Basa (para operação e monitoramento da automatização de tarefas com agendamentos pré-definidos e outros eventuais):

- a. Monitoramento;
- b. Contenção;
- c. Liberação;
- d. Start e Restart;
- e. Mudança de parâmetros e fases para execução;
- f. Execução de procedimentos pré-definidos em casos de problemas ou falhas;

VI. Ferramenta de monitoramento e gerenciamento centralizado de EDI (Eletronic Data Interchange), ou similar utilizada pelo Basa:

- a. Monitoramento de processos de EDI entre instituições;
 - b. Monitoramento de transferências de arquivos de EDI entre instituições.;
 - c. Verificação se arquivos de processamento dos sistemas foram enviados e recebidos aos Parceiros do Banco;
 - d. Disparo de rotinas e verificações de serviços de EDI entre o Banco e Parceiros.
- VII. Alimentação e uso da ferramenta de ITMS (Cherwell ou similar) , para gestão de incidentes e problemas;
- VIII. Abertura e acompanhamento de incidentes de suporte junto a concessionária de Telecomunicações e Parceiros do Banco como a DATAPREV, CAIXA, CIP, CETIP, BB, B3, SERPRO, VANs, entre outros;
- IX. Registro diário da ata dos turnos;
- X. Atualização de Base de Conhecimento e Base de Erros Conhecidos;

2.1.2 Atividades de suporte técnico especializado de 3º Nível, ao ambiente de monitoramento de TIC:

- I. Solução de Monitoramento de TIC Zabbix, ou similar utilizada pelo Basa (atividades de suporte):
- a. Manter a ambiente de monitoramento funcional 24x7;
 - b. Permitir que o ambiente de monitoramento esteja disponível e escalável conforme necessidade do negócio;
 - c. Realizar o Health Check periódico em todo o ambiente da solução de monitoramento de TIC utilizada no Basa;
 - d. Propor soluções e apoiar na implementação de melhoria da performance do ambiente, incluindo todos os componentes da solução de monitoramento de TIC;
 - e. Prestar suporte técnico à Base de dados da solução de monitoramento de TIC;
 - f. Garantir que a solução de monitoramento de TIC tenha capacidade de continuar com seus serviços em execução, mesmo na ocorrência de falhas (High Availability);
 - g. Identificar e corrigir problemas dos softwares da solução de monitoramento de TIC, bem como de seus componentes, em produção;
 - h. Identificar as causas de falhas dos softwares da solução de monitoramento de TIC, bem como de seus componentes, e recuperá-los em caso de panes ou perda de dados;
 - i. Identificar e aplicar medidas preventivas, corretivas e soluções de contorno de problemas;
 - j. Avaliar o ambiente de monitoramento de TIC da solução e recomendar procedimentos de melhores práticas;
 - e. Resolver de incidentes relacionados ao funcionamento da solução de monitoramento de TIC, incluindo a base de dados de ambos;
 - f. Suporte na implementação de monitoramentos, conforme demanda e caso necessário;
 - g. Construir templates e/ou dashboards de monitoramento customizados;
 - h. Apoiar na inovação do serviço de monitoramento, considerando a integração da ferramenta de monitoramento de infraestrutura de TIC utilizada no Basa, com

outros sistemas (como por exemplo: elasticsearch, dynatrace e prometheus), utilizando as API's Rest dos mesmos;

- i. Suporte na construção, customização ou realização da manutenção de aplicações ou scripts, que utilizam a API da ferramenta de monitoramento de TIC Zabbix (ou similar sendo utilizada no Basa), incluindo aplicações ou scripts para automatização de tarefas e geração de relatórios;
- j. Suporte para a construção ou atualização de scripts de monitoração para a ferramenta Zabbix ou similar, em linguagens como: php, python, vbscript, powershell ou shell script;
- k. Apoiar, planejar e/ou realizar atualizações periódicas nas ferramentas junto a equipe do Basa, conforme acordado;
- l. Apoiar, planejar e/ou criar projetos de monitoramento de ativos de TIC do Basa, junto a equipe do Basa, quando necessário;
- m. Apoiar na elaboração de documentação e execução de Teste DR (Disaster Recovery) e de HA (High Availability);
- n. Revisão de Normas, Procedimentos internos, Dashboards e Templates necessários ao serviço de gestão de eventos e monitoramento;
- o. Realizar treinamento das ferramentas que compõem a solução de monitoramento de TIC do Basa para a equipe do Banco pelo menos uma vez ao ano;
- p. Repasse de conhecimento para equipe do Basa por meio de Reunião técnica (hands-on);

2.2. DESCRITIVO DO SERVIÇO

Os itens a serem monitorados e os serviços realizados estão dispostos no item 2.1 e, para as devidas efetivações, serão usadas as seguintes ferramentas:

- I. Software para monitoramento de infraestrutura de TI (Zabbix ou similar);
- II. Software para visualização de gráficos e dashboards, integrados aos dados gerados pelo software de monitoramento de infraestrutura de TI (Grafana ou similar);
- III. Software com função SSH;
- IV. Software para monitoramento e gerenciamento centralizado de EDI (IBM Control Center ou similar);
- V. Software para processos de troca de arquivos entre instituições (EDI - Eletronic Data in Interchange), podendo ser o IBM Connect Direct ou similar;
- VI. Software de agendamento de tarefas e automação (Opcon ou similar);
- VII. Software de ITMS (Cherwell ou similar);
- VIII. Aplicativo para gerenciamento de impressão (NDD360 ou similar);
- IX. Aplicativo web cliente, para visualização e gerenciamento de ambiente de virtualização (VMware vSphere Client ou similar);
- X. Software para monitoramento de performance de aplicações de TI e observabilidade (Dynatrace ou similar);
- XI. Sistema de gerenciamento de conteúdo de cms (Joomla ou similar);

Obs.: Os produtos ou softwares utilizados na operação e monitoramento dos ativos de TI poderão ser alterados durante a execução do contrato, mediante treinamento e acordo prévio entre as partes, devido a mudanças e necessidades internas do órgão.

2.2.1. Infraestrutura do CONTRATANTE

A contratada deverá operar, gerenciar e dar suporte ao ambiente de monitoramento de TIC através das ferramentas da solução de monitoramento de TIC utilizada no Banco da Amazônia, e operar as demais ferramentas referidas dispostas anteriormente (ferramentas de I a XI), disponibilizadas pela CONTRATANTE. A infraestrutura a ser operada, gerenciada e monitorada está disposta da seguinte forma:

- I. Plataforma de Software.
- II. Sistemas Operacionais Linux e Windows Server.
- III. Banco de dados MySQL e SQL Server.
- IV. Software de Backup.
- V. Aplicações bancárias e serviços diversos (impressão, por exemplo), verificando ser os mesmos encontram-se ativos, para isto serão definidos os serviços específicos a serem monitorados em reunião de início do projeto.
- VI. Plataforma de Hardware.
- VII. Servidores.
- VIII. Equipamentos de Rede.
- IX. Estrutura de rede para comunicação de dados.
- X. Estrutura de virtualização e replicação e espelhamento.
- XI. Estrutura de armazenagem.

2.2.2. CENTRAL DE OPERACAO E MONITORAMENTO DE 1º NÍVEL

2.2.2.1. ESCOPO:

A função da Central de Operação e Monitoramento é ser o ponto único de contato, da equipe de operação e monitoramento e a equipe de suporte da CONTRATANTE, para com os serviços prestados pelas Gerências de Tecnologia da Informação do Basa, agindo como uma função estratégica, cujas atividades são: registro, atendimento, resolução e controle de todos os chamados e o gerenciamento de informações, relacionadas à TIC, bem como, realizar atendimento remoto, na busca de restauração do funcionamento normal dos serviços, a fim de garantir o retorno rápido das operações de negócio.

A Central de Operação e Monitoramento deverá, obrigatoriamente, possuir as seguintes características:

- I. A equipe da Central de Operação e Monitoramento de 1º Nível deverá possuir conhecimentos técnicos de informática referentes às atividades do item 2.1.1, de modo a resolver os chamados de menor complexidade, inerentes a essas atividades – exemplo: esclarecimento de dúvidas sobre algum item de configuração monitorado, restart de serviços e/ou controles de acesso aos recursos de rede.

- II. A Central de Operação e Monitoramento de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados, repassados para outros grupos solucionadores (2º e 3º Nível), com controle dos níveis de serviços.
- III. A CONTRATADA deverá utilizar mecanismos adequados, de segurança física e lógica, na sua Central de Serviços, para garantir a disponibilidade da sua operação, bem como, permitir o acesso seguro, ao ambiente de TIC da CONTRATANTE.
- IV. Os chamados elegíveis são chamados que podem ser resolvidos, e serão tratados, dentro do ambiente da Central de Serviços, em 1º nível, dentro do ANS estabelecido em Contrato. A lista dos chamados elegíveis, para o atendimento dentro da Central de Serviços, deverá ser definida no início do Contrato, e atualizada, sempre que necessário.
- V. A CONTRATADA deverá ter capacidade para registrar em 1º nível, por volta de, 18.000 (mil) chamados/ano e 1.500 (mil e quinhentos) chamados/mês.

2.2.2.2. Principais atividades da Central de Operação e Monitoramento de 1º Nível

A Central de Operação e Monitoramento tem como principais atividades:

- I. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TIC, da CONTRATANTE.
- II. Monitorar a situação de todos os chamados registrados, acompanhando o progresso de atendimento e os acordos de níveis de serviços (ANS's).
- III. Investigar e diagnosticar solução inicial dos chamados em 1º nível, aplicando "scripts" e base de erros conhecidos mais simples.
- IV. Escalar e encaminhar, para a equipe de suporte responsável pelo sistema, os chamados não solucionados pelo 1º nível.
- V. Resolver um incidente, aplicando uma solução de contorno ou definitiva, disponível na base de dados de erros conhecidos.
- VI. Escalar e encaminhar os incidentes, para a equipe de suporte responsável pelo sistema, de acordo com os códigos de severidade e os níveis de serviços estipulados.
- VII. Manter os clientes informados sobre o andamento de suas requisições.
- VIII. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC.
- IX. Acompanhar o atendimento do suporte responsável pelo sistema e fechamento dos incidentes, obtendo confirmação com o cliente.
- X. Ao final do contrato, a CONTRATADA obriga-se a exportar em formato CSV ou XML os dados referentes aos processos implantados, no mínimo, as seguintes informações abaixo, quaisquer outros campos deverão ser negociados entre contratado e contratante:
 - a. Chamados (incidentes, requisições, problemas e mudanças)
 - Data abertura.
 - Data de Resolução.
 - Contato.
 - Solicitante.
 - Categoria do Serviço.
 - Resumo.

- Descrição.
 - Registro da Solução.
 - Técnico responsável.
 - Grupo de atendimento.
 - Tempo de Atendimento.
 - Tempo de Solução.
- b. Base de Conhecimento (procedimentos, scripts e documentações do ambiente)
- Data do documento.
 - Categoria do Serviço.
 - Resumo.
 - Descrição.
 - Registro da Solução

2.2.2.3. ALOCAÇÃO DA EQUIPE DE 1º NÍVEL:

A Central de Operação e Monitoramento de 1º Nível deverá possuir equipe localizada nas dependências da CONTRATANTE, de modo a registrar e atender os chamados de TIC, para o serviço referente às atividades de operação e monitoramento de ativos (atividades do item 2.1.1).

Então, a equipe de 1º nível (monitores e supervisor) deverá ficar alocada em “site” da Matriz ou de Backup da CONTRATANTE, para a realização de serviço referente à operação e monitoramento de ativos e sistemas. Essa equipe acompanhará os ativos, sistemas e rotinas de processamento da CONTRATANTE, através de ferramenta(s) específica(s) de operação e monitoramento.

2.2.2.4. COBERTURA:

Tipo de Atendimento	Regime de Atendimento
Atividades de Operação e Monitoramento	24 x 7 x 365, incluindo dias não úteis.

Na escala definida para cobrir o regime de atendimento, é preciso ter pelo menos dois analistas nos turnos e um supervisor (em horário comercial), em dias úteis, e ter pelo menos um analista nos turnos e um supervisor (de sobreaviso), em dias não úteis.

2.2.2.5. NÍVEIS DE SERVIÇOS:

Vide item “1.1” do Anexo I-B – Acordo de níveis de Serviços.

2.2.3. CENTRAL PARA SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE 3º NÍVEL

2.2.3.1 ESCOPO

- I. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Serviços, para suporte e demandas relacionadas a ambiente de monitoramento de TIC, nas seguintes tecnologias:
 - a. Zabbix ou similar;
 - b. Grafana ou similar;
 - c. MySQL ou similar;
 - d. Prometheus (Integrações Zabbix Prometheus);
 - e. Elasticsearch (Integrações Zabbix Elasticsearch);
 - f. Dynatrace (Integrações Zabbix Dynatrace);
- II. A CONTRATADA deverá prover e manter um ambiente operacional especializado, que servirá como ponto central de atendimento do suporte da CONTRATANTE.
- III. A CONTRATADA deverá ter capacidade para suportar, pelo menos, 860 chamados/ano e por volta de 70 chamados/mês.
- IV. A Central de Serviços de Suporte da CONTRATADA deverá atender os seguintes usuários:
 - a. Equipe da coordenação de operação, monitoramento e processamento da infraestrutura de TI, do quadro do Banco da Amazônia.
- V. Ao final do contrato, a CONTRATADA obriga-se a exportar em formato CSV ou XML os dados referentes aos processos implantados, no mínimo, as seguintes informações abaixo, quaisquer outros campos deverão ser negociados entre contratado e contratante:
 - a. Chamados (incidentes, requisições, problemas e mudanças)
 - Data abertura.
 - Contato.
 - Solicitante.
 - Resumo.
 - Descrição.
 - Técnico responsável.
 - Tempo de Atendimento.
 - b. Base de Conhecimento (procedimentos, scripts e documentações do ambiente)
 - Data do documento.
 - Categoria do Serviço.
 - Resumo.
 - Descrição.
 - Registro da Solução.

2.2.3.2 ALOCAÇÃO DA EQUIPE DE SUPORTE DE 3º NÍVEL

A equipe de suporte de 3º Nível, poderá ficar alocada nas dependências da CONTRATADA.

2.2.3.3 COBERTURA

A CONTRATADA deverá considerar o seguinte regime de atendimento:

Tipo de Atendimento	Regime de Atendimento
Suporte técnico especializado	24 x 7 x 365, incluindo dias não úteis.

2.2.3.4 ACIONAMENTO

O atendimento aos chamados de Suporte técnico especializado de 3º Nível, voltados à solução de monitoramento de TIC, em operação no BASA, poderá ter como base as instalações da CONTRATADA ou CONTRATANTE, deverá ser realizado sempre em português, por equipe localizada no Brasil, e cumprirá níveis de serviços de acordo com os itens “1.2”, do Anexo II - Acordos de Níveis de Serviços, consumindo o tempo que for necessário para a solução, sem ônus adicional para o Basa e sem prejuízo para outros prazos assumidos pela CONTRATADA.

Ao acionar o serviço de Suporte técnico especializado de 3º Nível, a equipe técnica da CONTRATANTE deverá informar o Nível de Severidade do incidente para o chamado, conforme abaixo:

- I. Severidade 0: Operação parada.
- II. Severidade 1: Problema grave, prejudicando a operação da solução, incluindo a degradação severa de desempenho ou interrupção parcial da mesma.
- III. Severidade 2: Problemas de baixo impacto e que se apresentem de forma intermitente ou recorrente, criando algumas restrições à operação da solução.
- IV. Severidade 3: Problemas, que não afetam a operação da solução, com o objetivo de sanar dúvidas quando ao uso ou à implementação da solução.

O contato inicial com a equipe de 3º Nível, poderá resultar no fornecimento da orientação solicitada / solução para a demanda, ou na reunião de informações, para determinar quais ações adicionais, terão que ser tomadas, para se chegar à solução técnica, referente ao chamado.

Caso o atendimento envolva a atualização dos softwares de monitoramento de TIC, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno, que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar planejamento e processo de mudança interno.

No caso de atividades específicas ligadas à Solução de monitoramento de TIC utilizada no Basa, relacionadas à implantações, implementações, atualizações, planejamento ou documentação de natureza técnica, conforme presente no itens 2.1.2, a CONTRATADA deverá executar e concluir todas as suas atividades, conforme especificações e os prazos informados em cada requisição elaborada pelo CONTRATANTE.

Em caso de descumprimento, pela CONTRATADA, do prazo informado na requisição para a conclusão de todas as atividades especificadas, por sua responsabilidade exclusiva e comprovada, caberá à CONTRATADA o pagamento de multa conforme níveis de serviços do item 2.2.3.5 a seguir, consideradas, para efeito de contagem na aplicação da multa, a data de previsão de conclusão informada na requisição de serviço e a data de conclusão de todas as atividades, informada em Relatório emitido pelo CONTRATANTE.

2.2.3.5 NÍVEIS DE SERVIÇOS – SUPORTE DE 3º NÍVEL

Vide item “1.2” do Anexo I-B – Acordos de Níveis de Serviços.

2.2.3.6 MODALIDADES – ATENDIMENTO DE SUPORTE DE 3º NÍVEL

I. Atendimento do Suporte de 3º Nível

O Atendimento pode ser efetivado de modo remoto, através de email, aplicativo corporativo de mensagens, comunicação telefônica ou conexão VPN, a partir das dependências da CONTRATADA. Essa última é a condição de atendimento preferencial, para a maioria das demandas do atendimento de suporte de 3º Nível.

Obs. (1): A CONTRATADA deverá disponibilizar de solução de gerenciamento de chamados para permitir, aos seus profissionais alocados na prestação dos serviços, o recebimento, registro, acompanhamento e fechamento dos chamados de incidentes/requisições, a eles destinados.

II. A CONTRATADA deverá prestar serviços de coordenação do atendimento de suporte de 3º Nível, abrangendo as seguintes atividades:

- a. Gestão da equipe de suporte de 3º Nível.
- b. Priorização de atendimento de chamados conforme tópico de acionamento 2.2.3.4.
- c. Definição de escala(s) de atendimento.
- d. Interface com a gestão da CONTRATANTE, quando aplicável.

2.2.3.7 RELATÓRIOS

I. A CONTRATADA deverá desenvolver e gerar relatórios técnicos ligados ao software de monitoramento de TIC utilizado no Basa quando solicitado, dentro dos períodos que forem estabelecidos, contendo as informações gerenciais solicitadas, sendo que essas informações podem ser incrementadas de mais detalhes ou alteradas mediante acordo entre as partes (CONTRATANTE e CONTRATADA).

II. A CONTRATADA também deverá gerar relatório de níveis de serviço conforme item “2”- do Anexo II.

3 GESTÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

3.1 OBJETO

3.2 Gestão dos Níveis de Serviços, conforme especificações, contidas no Anexo II – Acordo de Níveis de Serviços.

ANEXO I - B
NÍVEIS DE SERVIÇO
1. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (ANS'S)

Para o acompanhamento e avaliação, dos serviços da Contratada, serão estabelecidos e utilizados Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas, definidos para o processo.

Os indicadores de desempenho abaixo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da Contratada, no "Relatório de Níveis de Serviços" do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

Os ANS's devem ser considerados e entendidos pela Contratada como um compromisso de qualidade, que assumirá junto à Contratante.

A análise dos resultados destas avaliações, pela Contratante, resultará em advertências ou penalizações, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho.

1.1. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – ATIVIDADES DE OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DE 1º NÍVEL
RESPOSTAS AOS INCIDENTES DE OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DA EQUIPE DE 1º NÍVEL:

Indicador	Métrica	Medição	Cálculo	Meta	Glosa
Registro de tratamento na ferramenta após incidente de severidade crítica	É o tempo para registro na Ferramenta de Monitoramento, do tratamento realizado para incidente com severidade crítica, tomando as medidas de apoio à resolução do incidente (troubleshooting), em conformidade com os	Verificado através da diferença entre o tempo do tratamento registrado e da ocorrência na ferramenta, para cada um dos incidentes de monitoramento com severidade crítica.	$\frac{\sum \text{Incidentes Críticos com registros dentro do tempo acordado}}{\sum \text{Incidentes críticos com registros}} \times 100$	95%	Multa de 0,4% sobre o valor total da fatura mensal caso a meta não seja atingida

	processos de incidente e mudança do CONTRATANTE.				
Registro de tratamento na ferramenta após incidente de severidade alta	É o tempo para registro na Ferramenta de Monitoramento, do tratamento realizado para incidente com severidade alta, tomando as medidas de apoio à resolução do incidente (troubleshooting), em conformidade com os processos de incidente e mudança do CONTRATANTE.	Verificado através da diferença entre o tempo do tratamento registrado e da ocorrência na ferramenta, para cada um dos incidentes de monitoramento com severidade alta.	$\frac{\sum \text{Incidentes Críticos com registros dentro do tempo acordado}}{\sum \text{Incidentes com severidade alta com registros} \times 100}$	90%	Multa de 0,3% sobre o valor total da fatura mensal caso a meta não seja atingida
Registro de tratamento na ferramenta após incidente de severidade média	É o tempo para registro na Ferramenta de Monitoramento, do tratamento realizado para incidente com severidade média, tomando as medidas de apoio à	Verificado através da diferença entre o tempo do tratamento registrado e da ocorrência na ferramenta, para cada um dos incidentes de monitoramento com	$\frac{\sum \text{Incidentes Críticos com registros dentro do tempo acordado}}{\sum \text{Incidentes com severidade média com registros} \times 100}$	80%	Multa de 0,2% sobre o valor total da fatura mensal caso a meta não seja atingida

	resolução do incidente (troubleshooting), em conformidade com os processos de incidente e mudança do CONTRATANTE.	severidade média.			
Registro de tratamento na ferramenta após incidente de severidade baixa	É o tempo para registro na Ferramenta de Monitoramento, do tratamento realizado para incidente com severidade baixa, tomando as medidas de apoio à resolução do incidente (troubleshooting), em conformidade com os processos de incidente e mudança do CONTRATANTE.	Verificado através da diferença entre o tempo do tratamento registrado e da ocorrência na ferramenta, para cada um dos incidentes de monitoramento com severidade baixa.	$\frac{\sum \text{Incidentes Críticos com registros dentro do tempo acordado}}{\sum \text{Incidentes com severidade baixa com registros} \times 100}$	70%	Multa de 0,1% sobre o valor total da fatura mensal caso a meta não seja atingida

1.2. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE 3º NÍVEL

RESPOSTAS AOS INCIDENTES DE OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DA EQUIPE DE 3º NÍVEL:

Severidade	Descrição	Tempo de Início de Atendimento	Tempo de Solução (Definitiva ou de Contorno)	Glosa
0 - Crítica	Operação parada	Em até 01 (uma) hora, a contar da data de abertura do chamado.	No máximo de 4 (quatro) horas corridas após o início do atendimento.	Multa à CONTRATADA de 0,4% (quatro por cento) do valor mensal, por hora ou fração de hora de atraso.
1 - Alta	Problema grave, prejudicando a operação da solução, incluindo a degradação severa de desempenho ou interrupção parcial da mesma.	Em até 02 (duas) horas, a contar da data de abertura do chamado.	No máximo de 6 (seis) horas corridas após o início do atendimento.	Multa à CONTRATADA de 0,3% (três por cento) do valor mensal, por hora ou fração de hora de atraso.
2 - Média	Problemas de baixo impacto e que se apresentem de forma intermitente ou recorrente, criando algumas restrições à operação da solução.	Em até 4 (vinte) horas, a contar da data de abertura do chamado.	No máximo de 48 (quarenta e oito) horas corridas após o início do atendimento.	Multa à CONTRATADA de 0,2% (dois por cento) do valor mensal, por hora ou fração de hora de atraso.
3 - Baixa	Problemas, que não afetam a operação da solução, com o objetivo de sanar dúvidas quando ao uso ou à implementação da solução.	Em até 20 (vinte) horas úteis, a contar da data de abertura do chamado.	No máximo de 30 (trinta) horas úteis corridas após o início do atendimento.	Multa à CONTRATADA de 0,1% (um por cento) do valor mensal, por hora ou fração de hora de atraso.

ATIVIDADES ESPECÍFICAS DE SUPORTE TÉCNICO LIGADAS À SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO DE TIC UTILIZADA NO BASA, RELACIONADAS À IMPLANTAÇÕES, IMPLEMENTAÇÕES, ATUALIZAÇÕES, PLANEJAMENTO OU DOCUMENTAÇÃO:

Indicador	Métrica	Medição	Glosa
Conclusão das atividades especificadas dentro do prazo final estimado em cada requisição	Data de conclusão de todas as atividades informada na requisição.	A data de conclusão efetiva de todas as atividades especificadas na requisição de serviço deve ser anterior ou igual à data estabelecida na requisição como prazo final para conclusão.	Multa de 0,1% sobre o valor total mensal da fatura, por dia de atraso.

2. RELATÓRIO GERENCIAL (RELATÓRIO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS)

A Contratada deverá emitir, até o 5º. (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório gerencial padronizado (Relatório de Níveis de Serviços), definido com a Contratante, constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no período, com no mínimo as seguintes informações:

- a. Número de acionamento;
- b. Descrição da ocorrência;
- c. Severidade;
- d. Nome do responsável do BASA pela abertura do chamado/requisição de serviço;
- e. Data e hora de abertura do chamado/requisição;
- f. Data e hora do início do atendimento;
- g. Data e hora da solução ou conclusão;
- h. Descrição da resolução adotada

ANEXO I-C**DADOS DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE****1. AMBIENTE A SER MONITORADO**

ID	Informação	Quantidade Total	Quantidade Monitorada
1	Servidores Físicos	18	18
2	Servidores Virtuais	611	281
3	Servidores de Bancos de dados	12	12
4	Servidores de Backup	2	2
5	Storage	3	2
6	Roteadores	~139	139
7	Switches	~322	322
8	Firewall	~21	20
9	Nobreaks	~196	99
10	Appliances	~133	132
11	ATMs	~365	324
12	Totens	98	98

Obs:

- As quantidades apresentadas são estimadas e representam hosts que estão em produção no momento.
- As quantidades, grupos de hosts apresentados, além das tecnologias associadas aos mesmos, podem ser alteradas no decorrer do contrato, devendo a CONTRATADA se adequar a essa situação, caso isso venha a acontecer.
- Os Servidores Virtuais são os pertencentes ao ambiente VMware.
- Os Storages são os ativos e funcionais no momento.
- Os Firewalls são os pertencentes ao datacenter do Site Principal e do Site Backup.
- Os Switches e Roteadores referem-se aos existentes no prédio central, nos datacenters do Site Principal e Backup, mais os existentes nas agências.

2. COMPOSIÇÃO ARQUITETURAL DA INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE A SER MONITORADO

45.4 Configuração Geral do Ambiente

A seguir serão apresentadas as configurações gerais que representam cada grupo de hosts monitorado, conforme tabela de quantidades informada anteriormente.

Item 1 – Servidores Físicos						
ID	Função	Modelo	Processador	Memória TB:	Disco TB:	Observação
1	Virtualização	HP ProLiant DL580 Gen9	Intel(R) Xeon(R) CPU E7-8860 v4 @ 2.20GHz	3	Quantidade disponibilizada pelo storage associado.	

Item 2 – Servidores Virtuais							
ID	Função	SO	Serviço	Processador	Memória GB:	Disco GB:	Observação
2	Aplicação Web	Red Hat Linux Enterprise => versão 4.0	- Jboss - Apache Tomcat	>= 2 CPU's Quad Core	12 a 38	>=80	
2	Aplicação Web	Windows Server => versão 2008	- IIS >= versão 8.0	>= 2 CPU's Quad Core	12 a 38	>=80	
2	Internet Oracle	Red Hat Linux Enterprise	-Oracle Internet Application Server Enterprise Edition para os sistemas legados; - Oracle E-Business Intelligence – Application; - Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus;	>= 2 CPU's Quad Core	12 a 38	>=80	
2	Mensageria	Red Hat Linux Enterprise => versão 6.0	-IBM WebSphere MQ for Linux v. 5.3; -IBM WebSphere MQ for Linux v. 8.0.0.4; -IBM WebSphere MQ for Linux v. 9.2.1.0;	>= 8 CPU's Quad Core	>=8	>=60	
2	Diretório	Microsoft Windows Server >= versão 2012 R2	- Microsoft Active Directory	>= 2 CPU's Quad Core	>=6	>=100	

2	Correio Eletrônico	Microsoft Windows Server >= versão 2012 R2	- Microsoft Exchange Server >= versão 2010	>= 2 CPU's Quad Core	16 a 32	80 a 1000	
2	SQL Server	Microsoft Windows Server >= versão 2008	Microsoft SQL Server >= versão 2008	4 CPU's Quad Core	1 a 1,35	12 a 16	Baseado em servidores SQL Server mais recentes criados.

Item 3 - Servidores de Backup

ID	Função	Modelo	Fabricante	Capacidade TB:	Observação
3	Backup e restauração de backups	NetBackup Appliance 5230	Veritas	>=112	Solução de Backup Principal
3	Backup e restauração de backups	NetBackup Appliance 5230	Veritas	>=76	Solução de Backup Alternativa

Item 4 – Servidores de Bancos de dados

ID	Função	SO	Serviço	Processador	Memória GB:	Capacidade de GB:	Observação
4	Sistema de gerenciamento de Banco de dados	- Solaris 11	- Oracle Database Enterprise Editions e mais diversos produtos Oracle associados.	04 Oracle SPARC T4	512	2235	
4	Sistema de gerenciamento de Banco de dados	- Oracle Linux x86; - Oracle 12c+;	- Exadata modalidade Cloud at Customer Gen2	CPU 56 cores	756	299000	Representa a capacidade total de cada recurso, considerando todos os hosts exadata do momento.

Item 5 - Storages

ID	Função	Modelo	Fabricante	Capacidade Total TB:	Observação
5	Armazenamento	VSP	Hitachi	824	Storage Principal
5	Armazenamento	VSP	Hitachi	490	Storage Alternativo (Backup)
5	Armazenamento	VMAX 250F	Dell Emc	11 (inicial)	Storage recente (desativado atualmente)

Item 6 - Roteadores			
ID	Modelo	Fabricante	Observação
6	CISCO 2801 e 2911, e modelos similares ou superiores	CISCO	Roteadores de Agência
6	ISR4431/K9 e ISR4451-X/K9, e modelos similares ou superiores	CISCO	Roteadores Embratel dos Datacentres do Site Principal e Backup
6	CISCO séries 1800, 1900, 2800, 2900	CISCO	Roteadores de Parceiros do Banco

Item 7 - Switches			
ID	Modelo	Fabricante	Observação
7	CISCO série 2960	CISCO	Switches de Agência
7	CISCO série 2960X	CISCO	Switches dos Andares
7	CISCO Nexus série 9000 e CISCO séries 2960	CISCO	Switches Core e SB

Item 8 - Firewall			
ID	Modelo	Fabricante	Observação
8	Arbor Edge Defense APS-2600-1G	Arbor	Firewall de DataCenter
8	Adaptive Security Appliance	CISCO	Firewall de DataCenter
8	PA-3220	PALO ALTO	Firewall de DataCenter
8	Firepower Threat Defense	CISCO	Firewall de DataCenter
8	Fortigate	Fortinet	Firewall de DataCenter e Agência

Item 9 - Nobreaks			
ID	Modelo	Fabricante	Observação
9	UPS Net Agent II 6kva	SMS	Nobreak de Agência
9	Sinus Double II DSP 6 kva	SMS	Nobreak de Agência
9	Engretron Double Way 150kva	Engetron	Nobreak de Datacenter

9	Top DSV 800	Schneider Electric	Nobreak de Datacenter
9	TS SYAL 60	TS Shara	Nobreak de Agência
9	Nobreak Compacta Senoidal 3000va	Engetron	Nobreak de Agência - Embratel

Item 10 - Appliances			
ID	Modelo	Fabricante	Observação
10	MX65	CISCO MERAKI	Appliance de segurança utilizado na rede das agências
10	MX450	CISCO MERAKI	Appliance de segurança utilizado na rede das agências
10	HSM	DINAMO	Appliance de segurança utilizado na rede dos datacenters

Item 11 - ATM's					
ID	Modelo	Fabricante	Descrição	S.O.	Hardware
11	TMF-4100	PERTO	ATM FULL de abastecimento traseiro com as funcionalidades de saques, depósitos, consultas e pagamentos.	– Windows XP 32 bits ou Linux Debian 9;	– Pentium G2030 3.0Ghz; – 3 GB RAM; – HD 512 GB; – Ethernet: 10/1000 Mbps; – 2 portas USBs;

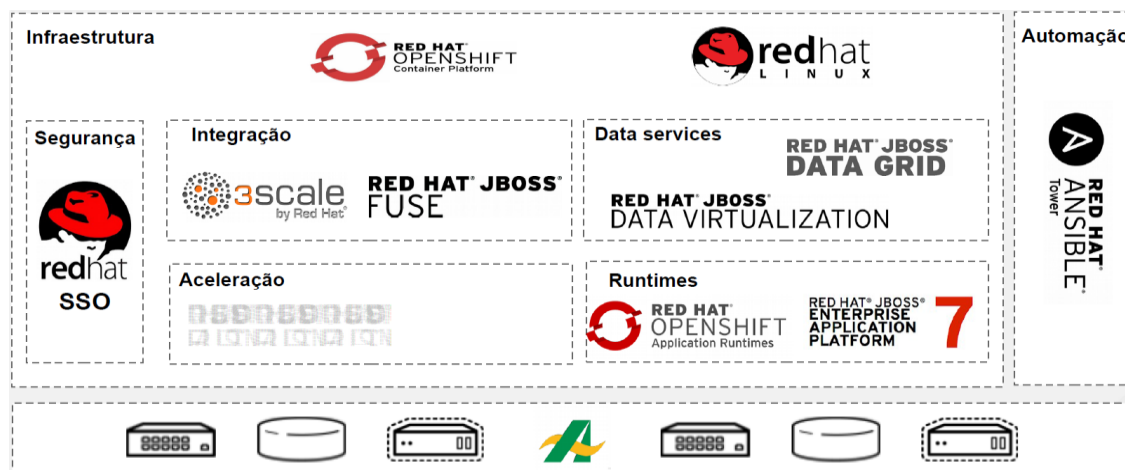
Item 12 - Totens				
ID	Modelo	Fabricante	Descrição	S.O.
12	TC-3100	PERTO	Totem para autoatendimento	Linux Debian 11

3. SERVIÇOS A SEREM MONITORADOS

Devido à modernização tecnológica do Banco da Amazônia e seus canais de atendimento, descrita em seu planejamento estratégico institucional, se tornou necessária uma nova arquitetura e barramento corporativo de serviços.

Com foco na modernização acima descrita, foi dado início à análise de implementação do barramento de serviços corporativos baseado em microcontainers - base estruturante para permitir a transformação digital da instituição, aumentando sua competitividade.

Diante do exposto, a implementação do barramento corporativo de serviços baseado em microcontainers no ambiente computacional do Banco da Amazônia, visou realizar a modernização da infraestrutura e aplicações do Banco da Amazônia, criando uma nova arquitetura baseada em microsserviços e containers, tornando a manutenção e evolução mais ágil, simples e adequada, para a entrega das novas necessidades digitais da instituição, conforme desenho arquitetural tecnológico a seguir.



Atualmente o Banco possui uma infraestrutura On Premise, com camada de virtualização, e visa buscar com o Red Hat OpenShift Container Platform, utilizando métodos de CI/CD, um novo nível de desenvolvimento e publicação para as seguintes aplicações/serviços:

APLICAÇÃO	PROCESSO / SERVIÇO
ACOMPANHAMENTO DE CRÉDITO	Sistema permite fazer a consulta das parcelas a vencer e vencidas
AIE	Sistema de índices econômicos e financeiros.
AMAZONAEF	Sistema onde são incluídas as demonstrações contábeis das empresas
AMAZONCAD	Cadastro de clientes.
AMAZONCRED	Sistema de Crédito Comercial e Cobranças e Microfinanças.
AMAZONDRE	Sistema de Informação de Resultado e Desempenho.
AMAZONIA ON-LINE ADMINISTRATIVO/ INTERNET BANKING	Sistema Gerenciador de contas do Amazonia On-Line Transacional.
AMAZONIA ON-LINE TRANSACIONAL / INTERNET BANKING	Canal de atendimento via Internet Banking.
AMAZONIA RURAL	Planilha de análise de custeio rural e de PRONAF
AMAZONIACARD	Sistema para intermediar informações do cartão de crédito para a Caixa Econômica Federal.
AMAZONIACARD	Sistema de solicitação de cartão de crédito
AMAZONIANET	Intranet.
AMAZONPEP (SAP PPE)	Sistema de Autorização de PPE.
AMAZONRISCO	Novo Sistema de Avaliação de Risco Cliente.
APF	Pagamento de fornecedores e terceiros (Matriz e Agência Belém Centro).
ARCE	Sistema de arrecadação.
ARGUS	Gestão de Risco de Mercado, Liquidez e Gestão de capital.
AUTO ATENDIMENTO (ATM/EXTRACASH)	Sistema de terminais de autoatendimento.
AUTO ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO (ATM/EXTRACASH)	Sistema de administração do auto-atendimento Extracash.
AUTOMAÇÃO BANCÁRIA (IBK, MBK, EXTRACASH, ETC)	Conjunto de sistemas que compõem a automação bancária
ARGUS – DLI	Sistema para atendimento de gestores das carteiras de tesouraria e crédito, auxiliando-os nas tomadas de decisões de investimentos e avaliações de desempenho através de processos e ferramentas de análise de risco, de regulatório e de simulação de cenários de mercado
BANKLINK (FEP)	Sistema Centralizador e Autorizador de Transações Online.

BASA DIGITAL ADMINISTRATIVO	Solução administrativa do Basa Digital para apoiar o processo de concessão de créditos.
BASA DIGITAL MOBILE	Aplicativo mobile que fornecerá aos Agentes de Crédito Credenciados um ambiente integrado onde o processo para a concessão de crédito (como PRONAF Custeio Agrícola, PRONAF B e PRONAF Custeio Pecuário) ocorrerá de forma rápida.
BASA DIGITAL WEB	Portal web que fornecerá aos Agentes de Crédito Credenciados um ambiente integrado onde o processo para a concessão de crédito ocorrerá (como PRONAF Custeio Agrícola, PRONAF B e PRONAF Custeio Pecuário) de forma rápida.
BASE	Sistema de cadastro diversos (Calendário de dias úteis e Cadastro de Agências, por exemplo) para apoiar demais sistemas do Banco.
BD-AGRO	Banco de dados do Agronegócio.
BENNER - SISTEMA JURÍDICO	Sistema de apoio jurídico do banco.
BWISE	Sistema de GRC
CÂMBIO	Sistema de Câmbio.
CARDWARE - MÓDULO DE CARTÃO DE SEGURANÇA DE ACESSO AO ATM	Sistema de administração de cartões.
CARDWARE - MÓDULO DE CONTAS CORRENTE E POUPANÇA	Sistema de administração de cartões.
CCF	Sistema de cadastro de cheques sem fundos.
CCOR - MÓDULO ROTATIVO	Módulo do CCOR responsável pelos créditos rotativos.
CCOR - MÓDULO DEP. À VISTA	Sistema de contas correntes.
CCS	Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional.
CHERWELL	Sistema de gestão de chamados e mudanças de TI.
COMPE	Sistema de compensação.
CONTROPER	Sistema de controle de operações rurais e fomento.
CONTROPER - RECÁLCULO	Porte de Recálculo do Controper.
CRI	Sistema de análise de risco de crédito.
CTB	Sistema de Contabilidade.
DEPJUD	Sistema de depósitos judiciais (não confundir com SISJUD que são ordens judiciais).
DOCSPIDER	Sistema de Normativos.
DOMICÍLIO BANCÁRIO (SDB)	Sistema de Domicílio Bancário.
EASY - IRPJ / PDD	Tributação do Banco / Créditos em atraso.
ECD	Sistema de Escrituração Contábil Digital (Faz parte do Sped Contábil).
EFD	Sistema de Escrituração Fiscal Digital (Faz parte do Sped).
ESTATÍSTICA DE VAREJO	Rotina de geração de arquivos para o BACEN trimestralmente.
EASE PDD – REINF	Sistema para enviar as informações de tributos de terceiros para o sistema DTCFWEB da Receita Federal.
FINAM	Sistema que controla as cotas do FINAM.
FUNDOS_JAVA	Sistema de aplicações em fundos de investimentos (aberto para clientes).
GED	Sistema de gestão eletrônica de documentos.
GERDOC	GERDOC.
CCOR - MÓDULO ROTATIVO	Módulo do CCOR responsável pelos créditos rotativos.
GESTÃO DE COBRANÇA (GESCOB)	Sistema de Controle de Cobranças Extrajudicial.
GESTÃO POLÍTICAS (NOVO AMAZONCRED)	Sistema de Controle de Políticas.
GESTÃO PRODUTOS (NOVO AMAZONCRED)	Sistema de Gestão do portfólio de produtos do crédito comercial.
GPWEB	Sistema de Monitoramento de Projetos Corporativos.
ICF	Sistema de troca de informações de "cliente desde" com outros bancos.
INFREND	Sistema de informe de rendimentos.
INSS	Sistema gerenciador de benefícios de INSS.
INTELECTTOR	Sistema de cálculo das políticas e limites.
INTOLLERANT (SISTARIFAS)	Sistema de gestão de tarifas.
JD_BNF	Sistema de registro de Beneficiários da Nova Plataforma de Cobrança.
JD_CADPOS	Sistema de Cadastro Positivo.
JD_DDA	Débito Direto Autorizado.
JD_NPC	Sistema de registro de títulos da Nova Plataforma de Cobrança.
JDPI	Sistema de registro pela integração entre o Banco da Amazônia e o BACEN para as transações PIX
JDRCO	Cabine compulsório.
LCA	Sistema de Letra de Crédito de Agronegócio.
MK-COMPLIANCE	Distribui normativos dos órgãos supervisores. Um módulo de monitoramento de cumprimento das demandas legais

MY BANK	Canal de atendimento responsável pelo envio de notificações via SMS e E-mail.
MY PHONE ADMINISTRATIVO	Sistema gerenciador de contas do canal de dispositivos móveis.
MY PHONE TRANSACIONAL	Canal de atendimento via dispositivo móvel.
NEXOSAU	Sistema de Segurança e Medicina do Trabalho
NEXT BANK ADMINISTRATIVO	Sistema gerenciador dos termais de caixa e atendimento das agências.
NEXT BANK ATENDIMENTO	Sistema de Atendimento a rede de clientes junto à Agência.
NEXT BANK CAIXA	Sistema de Caixa a rede de clientes junto à Agência.
NOVO ACW (COBRANÇA)	Sistema Web emissor de boletos de cobrança.
NOVO AMAZONCRED – NAMZ	Novo sistema de Crédito Comercial.
NPC	Nova plataforma de cobrança
NSISARD	Novo Sistema de acompanhamento de resultado e desempenho.
OPAJ	Sistema de Operações Passíveis de Ajuizamento.
OSIRIS	Sistema de integração da plataforma de cobrança.
PCLD	Sistema de Provisão de Crédito, classificação de risco de operações e Liquidação duvidosa.
PFE	Sistema de encaixe financeiro.
PLANILHA OPERAÇÕES NÃO RURAIS	Sistema de análise de operações não rurais, lastreadas em limite
PLANILHA PRONAF	Programa de Agricultura Familiar.
PONTO ELETRÔNICO - REP	Sistema de Ponto Eletrônico.
POUP	Sistema de aplicações em depósitos de poupança - relatórios e batch.
PRAZO	Sistema de depósito à prazo.
PROVEDOR LIMITE	Sistema de geração de limite automático (comercial e fomento)
RÉGUA DE COBRANÇA	Sistema de notificação aos clientes
REPACUTAÇÃO COVID	Sistema mediante o qual o cliente faz a adesão às prorrogações, relacionadas ao enfrentamento da pandemia
REPASSE FNO	Sistema de repasse a outras instituições financeiras.
REQJUD	Sistema de Requisições judiciais.
SAP	Aplicativo instalado na máquina do cliente do Banco que serve para gerar arquivo consumido pelo PD_SIPAE.
SCC	Sistema de Sustação de Cheque.
SCP	Sistema de Controle de Processos.
SECONT	Sistema de Interface entre Automação e Contabilidade. Recebe dados da automação e envia informações tratadas à Contabilidade.
SEGU	Sistema de Gestão de Perfis e acessos aos sistemas do Banco
SIGCONTROPER	Sistema de Informações Gerenciais do Controper.
SIMCAGE	Sistema de conformidade de agências.
SIMULADOR FNO	Simulador de Operações do FNO.
SIPAE	Sistema de pagamentos de funcionários e fornecedores.
SISBACEN	Sistema do Banco Central
SISBIBLIO	Sistema de Controle da Biblioteca.
SISCÉDULA	Sistema gerador de cédulas
SISDAU	Sistema de Gestão e envio de Contratos a Dívida Ativa da União.
SISGARANTIAS	Sistema de Controle de Garantias.
SISJUD 2.0	Sist. De Ordens Judiciais versão 2.0.
SISLAUDO	Sistemas de Laudos.
SISMARKETING	Sistema de cadastro de Patrocínio do Banco.
SISORC	Sistema de Orçamento.
SISOUVIDORIA	Novo Sistema de Ouvidoria Web.
SISPAGTER	Sistema de Pagamentos de Terceiros (Agências menos Belém Centro).
SISPLD	Sistema de prevenção à Lavagem de Dinheiro.
SISPRO PATRIMÔNIO	Sistema de Patrimônio.
SISPTRANSP	Sistema do Portal da Transparência.
SISRAC	Sistema de gestão de acessos dos empregados em todos os sistemas do Banco que utilizam ou não o SEGU.
SISREL	Sistema de Relatórios.
SISSECRE	Sistema de Secretaria.
SISTEMAS ICATU	Vendas de capitalização, seguro, previdência - produtos de parceria
SISTEMAS IMAGON	Sistemas de captura e consulta de imagem de cheque - datalink
SITE INSTITUCIONAL	Site Institucional.
SPB	Sistema de Pagamentos Brasileiro.
STEVE	Sistema de agendamento de Jobs Quartz.
SUPERA	Sistema de acompanhamento de resultado e desempenho e acompanhar a ADU das agências, acordo de trabalho das carteiras

TB_TAXAS 3050	Sistema de informações de taxas semanais para o BACEN.
TECBAN	Canal de atendimento para as transações realizadas na rede 24 hs.
TOKEN	Sistema que valida todas as transações financeiras no canal Mobile Banking, em substituição ao cartão de segurança.
VIRTUAL RENDA FIXA BM&F E SWAP	Sistema de Tesouraria.
propostVISA ELECTRON	Canal de atendimento para as transações realizadas na rede VISA.
WIDE VIEW	Sistema de Monitoramento de Agência e Terminais de Autoatendimento.

Alguns dos serviços referidos ainda são monolíticos e estão em sistemas legados, funcionando em infraestrutura com servidores Jboss, IIS, Oracle Internet, dentre outros. Mas futuramente, serão migrados e também estarão implementados na plataforma Red Hat OpenShift ou outra plataforma, dependendo da necessidade do serviço.

4. TOPOLOGIA DE REDE:

Com o intuito de um melhor dimensionamento de recursos necessários para o monitoramento de Ativos e atendimento ao suporte remoto, a seguir é realizada uma breve descrição da topologia de rede do Banco da Amazônia, bem como apresentada a sua topologia de rede simplificada (Figura 1) em sequência.

a. Rede WAN:

A rede WAN é composta por uma rede de longa distância privada, que utiliza protocolo MPLS e controle de QoS (Quality of Service) das principais aplicações utilizadas pelo Banco.

A interligação da rede MPLS da Embratel com as agências é realizada por meio de fibra óptica e de dois roteadores, no sítio principal, e outros dois roteadores, no sítio de processamento alternativo (site backup).

Nas agências, o acesso é realizado através de um concentrador principal (fibra ou metálico), interligado a dois links. Um link conectado a um roteador do backbone da internet e outro link conectado a um roteador MPLS, em velocidades de que variam entre 1024 Kbps e 40 Mbps.

Na agência também é inserido um dispositivo SD-WAN para viabilizar a comunicação segura entre a Matriz e a Agência utilizando protocolos SSL para VPN.

Toda a comunicação entre cliente e servidor é baseada no padrão Ethernet e a utilização do protocolo TCP/IP.

b. Rede de Acesso à Internet:

O acesso à internet é realizado através de quatro circuitos de dados fornecidos pela operadora de telecomunicações, dois no sítio principal, na velocidade de 100 Mbps e dois no sítio de processamento alternativo (site backup) na velocidade de 34M, utilizando-se o protocolo HSRP para redundância e o protocolo TCP/IP para a comunicação.

c. Rede Local do Edifício Sede (Cabeada e Não Cabeada)

Cada andar possui de dois a seis switches para estabelecer a conectividade com os usuários da rede.

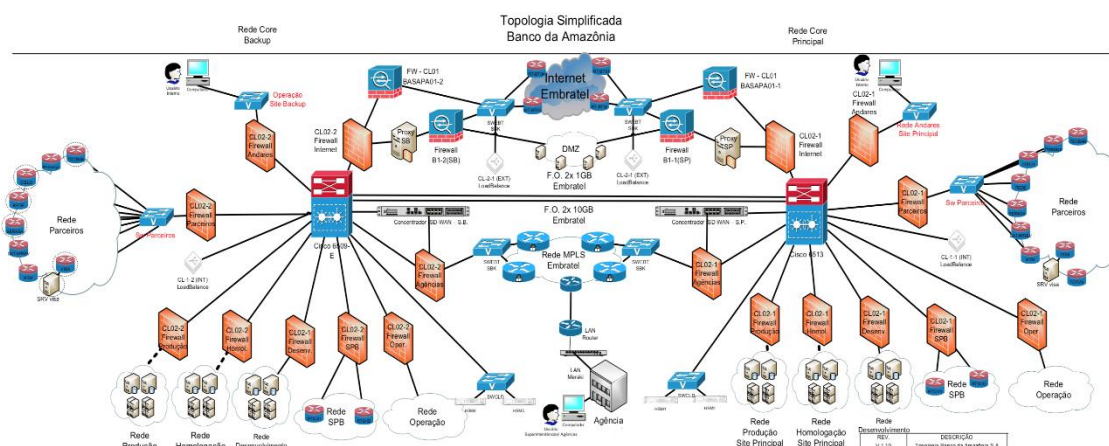
Toda a comunicação entre cliente e servidor é baseada no padrão Ethernet e a utilização do protocolo TCP/IP nas velocidades de 100 Mbps até 10 Gbps.

d. Videoconferência:

O serviço de videoconferência é composto por um ponto central na sala do EAD (7º andar do Edifício Sede), um ponto em uma das salas de reunião no bloco A do 7º andar e mais um ponto em cada superintendência (7 unidades), perfazendo um total de nove pontos instalados na rede do Banco. Cada ponto utiliza um link dedicado de 2 Mbps para tráfego exclusivo de vídeo.

No data center, há três servidores que compõem os serviços de transmissão, armazenamento e conversão, que são utilizados para a integração do serviço de telepresença com a TV Digital.

O protocolo utilizado na comunicação entre os hosts de geração imagens e transmissão é o TCP/IP.



1 – Topologia de rede simplificada

Figura

ANEXO II**PROPOSTA****CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA**

Ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

Ref: Edital de Licitação n. /

Objeto:

Prezados senhores,

A, inscrita no CNPJ sob o n., sediada(endereço completo)....., com o telefone para contato n. (.....)-..... e e-mail, por intermédio do seu representante legal o(a) Sr.(a),(cargo)....., portador(a) da Carteira de Identidade n. e do CPF n., residente e domiciliado(a) no(endereço completo)....., tendo examinado as condições do Edital e dos Anexos que o integram, apresenta a proposta comercial relativa à licitação em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma:

1. Propõe-se o Valor Total de R\$(.....), para a execução dos serviços objeto desta licitação.

Item	Valor Mensal (R\$)	Unidade (meses)	Valor Total Mensal	Valor Total Anual (R\$)	Valor Total 5 anos (R\$)
01	Serviço de operação e monitoramento de 1º Nível do ambiente de TIC (informar os custos que compõem esse item)		R\$	R\$	
02	Serviço de suporte técnico especializado ao ambiente de monitoramento de ativos de TIC (remoto) (informar os custos que compõem esse item)		R\$	R\$	
	TOTAL				

2. No valor total proposto estão englobados todos os custos e despesas previstos no Edital n. /, tais como: custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, seguros, taxas, lucro, uniformes, alimentação, transporte, plano de

assistência médico-hospitalar e odontológica e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

3- Na proposta formal a ser anexada no sistema, o licitante deverá detalhar todos os custos unitários referente a decomposição do item, conforme os serviços detalhados no item 7 do **ANEXO I**, informando nesta carta proposta.

3. Junta-se a planilha de composição de preços de cada item:

.....			
.....			
.....			

4. Que, em relação às prerrogativas da Lei Complementar n. 123/2016, o proponente:

() Enquadra-se como microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal, nos termos previsto no Decreto n. 8.538/2015, conforme certidão expedida pela Junta Comercial ou Cartório de Registro em anexo. Ainda, que:

() É optante do Simples Nacional, submetendo-se à alíquota de%, apurada com base no faturamento acumulado dos últimos 12 meses.

() Não é optante do Simples Nacional.

() Não se enquadra na condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal.

5. Essa proposta é válida por 60 (sessenta) dias, contados da data prevista para abertura dos envelopes.

6. Até que o contrato seja assinado, esta proposta constituirá um compromisso da, observadas as condições do Edital. Caso esta proposta não venha a ser aceita para contratação, a BANCO DA AMAZÔNIA S.A. fica desobrigada de qualquer responsabilidade referente à presente proposta.

7. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas na Minuta do Contrato.

8. A empresa se compromete a apresentar proposta e planilha de custos compatíveis como os praticados no mercado, inclusive em relação os custos da contratação atual. Para facilitar a formulação de propostas, informamos que a CCT atual usada é a **PA000218/2023 do SINDICATO DOS TRABALHADORES E TRABALHADORAS EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO NO ESTADO DO PARA**, que pode ser usada como referência.

8. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas na Minuta do Contrato. Devem ser utilizados, para quaisquer pagamentos, os dados bancários a seguir:

BANCO:

AGÊNCIA:

CONTA CORRENTE:

PRAÇA DE PAGAMENTO:

9. Por fim, declara conhecer e aceitar as condições constantes do Edital n. / e de seus Anexos.

.....
(Local e Data)

.....
(representante legal)

ANEXO III**PREGÃO ELETRÔNICO 2023/021**
PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

	Nº Processo	
	Licitação Nº	

Dia ____/____/____ às ____:____ horas

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano):	
B	Município/UF:	
C	Ano Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo:	
D	Número de meses de execução contratual:	

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)

Nota 1: Esta tabela poderá ser adaptada às características do serviço contratado, inclusive no que concerne às rubricas e suas respectivas provisões e/ou estimativas, desde que haja justificativas.

Nota 2: As provisões constantes desta planilha poderão ser desnecessárias quando se tratar de determinados serviços que prescindam da dedicação exclusiva dos trabalhadores da contratada para com a Administração.

1- MÓDULOS**MÃO DE OBRA****Mão de obra vinculada à execução contratual**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra	
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)
2	Classificação Brasileira de Ocupação (CBO)
3	Salário Normativo da Categoria Profissional
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)
5	Data-Base da categoria (dia/mês/ano)

Nota 1: Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo e posto de serviço.

Nota 2: A planilha será calculada considerando o valor mensal do empregado.

MÓDULO 1 : COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário-Base	
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de Insalubridade	
D	Adicional Noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
F	Outros (especificar)	
Total		

Nota 1: O módulo refere-se ao valor mensal devido ao empregado pela prestação do serviço no período de 12 meses.

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

SUBMÓDULO 2.1 – 13º (Décimo Terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	
B	Férias e Adicional de Férias	
Total		

Nota 1: Como a planilha de custos e formação de preços é calculada mensalmente, provisiona-se proporcionalmente 1/12 (um doze avos) dos valores referentes a gratificação natalina e adicional de férias.

Nota2: O adicional de férias Contido no submódulo 2.1 corresponde a 1/3 (um terço) da remuneração que por sua vez é dividido por 12 (doze) conforme Nota 1 acima.

SUBMÓDULO 2.2 – Encargos Previdenciários (GPS) Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	
B	SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI-SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			

Nota 1: Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota 2: O SAT a depender do grau de risco do serviço irá variar entre 1% para o risco leve, de 2% para o risco médio e de 3% de risco grave.

Nota 3: Esses percentuais incidem sobre o Módulo 1, o Submódulo 2.1, o Módulo 3, Módulo 4 e o Módulo 6.

SUBMÓDULO 2.3 – Benefícios Mensais Diários.

2.3	Benefícios Mensais Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	
C	Assistência Médica e Familiar	
D	Outros (especificar)	
Total		

Nota 1: O valor informado deverá ser o custo real do benefício (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado)

Nota 2: Observar a previsão dos benefícios contidos em Acordos, Convenções e Dissídios Coletivos de Trabalho e atentar ao disposto no art. 6º da instrução Normativa nº 05, de 25 de maio de 2017.

Quadro-Resumo do Módulo 2 – Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	
Total		

MÓDULO 3 – PROVISÃO PARA RESCISÃO

3	Provisão para Rescisão	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	
D	Aviso Prévio Trabalhado	
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	

F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
Total		

MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

Nota 1: Os itens que contemplam o módulo 4 se referem ao custo dos dias trabalhados pelo repositor substituto que por ventura venha a cobrir o empregado nos casos de ausências Legais (submódulo 4.1) e/ou na Intraornada (Submódulo 4.2) a depender da prestação do serviço.

Nota 2: Haverá a incidência do submódulo 2.2 sobre esse módulo.

SUBMÓDULO 4.1 – Ausências Legais

4.1	SUBSTITUTO DE AUSÊNCIAS LEGAIS	Valor (R\$)
A	Substituto na Cobertura de Férias	
B	Substituto na Cobertura de Ausências Legais	
C	Substituto na Cobertura de Licença-Paternidade	
D	Substituto na Cobertura de Férias	
E	Substituto na Cobertura de Ausências Legais	
F	Substituto na Cobertura de Licença-Paternidade	
Total		

Nota: As Alíneas “A” a “F” referem-se somente ao custo que será pago ao repositor pelos dias trabalhados quando da necessidade de substituir a mão de obra alocada na prestação do serviço.

SUBMÓDULO 4.2 – Intraornada

4.2	Intraornada	Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de intervalo para repouso ou alimentação	
Total		

Nota: Quando houver a necessidade de reposição de um empregado durante sua ausência nos casos de intervalo para repouso e alimentação deve-se contemplar o Submódulo 4.2

Quadro Resumo do Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente

4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Substituto nas Ausências Legais	
4.2	Substituto na Intrajornada	
Total		

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
Total		

Nota: Valores mensais por empregado.

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO.

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro.	Percentual %	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C1. Tributos Federais (especificar)		
	C2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3 Tributos Municipais (especificar)		
Total			

Nota 1: Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

Nota 2: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

2- QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro.	Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	

B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	
Subtotal (A + B + C + D + E)		
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
Valor Total por Empregado		

3- QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

Tipo de Serviço (A)		Valor Proposto por Empregado (B)	Qtde de Empregados por Posto (C)	Valor Proposto por Posto (D) = (B x C)	Qtde de Postos (E)	Valor Total do Serviço (F) = (D x E)
I	Serviço 1 (indicar)	R\$		R\$		R\$
II	Serviço 2 (indicar)	R\$		R\$		R\$
N	Serviço N (indicar)	R\$		R\$		R\$
Valor Mensal dos Serviços (I + II + N)						

4- QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA		
DESCRIÇÃO		VALOR (R\$)
A	Valor proposto por unidade de medida*	
B	Valor mensal do serviço	
C	Valor global da proposta (Valor mensal do serviço multiplicado pelo número de meses do contrato)	
Total		

Nota: Informar o valor da Unidade de medida por tipo de serviço

ANEXO IV**PREGÃO ELETRÔNICO 2023/021****DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AOS ARTIGOS 38 E 44 DA LEI N. 13.303/2016**

Ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

Ref: Edital de Licitação n. 2023/021

Objeto:

Prezados senhores,

A, inscrita no CNPJ sob o n., sediada(endereço completo)....., com o telefone para contato n. (.....)-..... e e-mail, por intermédio do seu representante legal o(a) Sr.(a),(cargo)....., portador(a) da Carteira de Identidade n. e do CPF n., residente e domiciliado(a) no(endereço completo)....., DECLARA, para os devidos fins legais, que a empresa não incorre em nenhum dos impedimentos para participar de licitações e ser contratada, prescritos nos artigos 38 e 44 da Lei n. 13.303/2016, quais sejam:

- (i) cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da empresa pública ou sociedade de economia mista contratante;
- (ii) suspensão pela empresa pública ou sociedade de economia mista;
- (iii) declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pela unidade federativa a que está vinculada a empresa pública ou sociedade de economia mista, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
- (iv) constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- (v) cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- (vi) constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- (vii) cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- (viii) que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;
- (ix) que tenha elaborado o termo de referência, anteprojeto ou o projeto básico da licitação;
- (x) que integrou consórcio responsável pela elaboração do termo de referência, anteprojeto ou do projeto básico da licitação;

(xi) da qual o autor do termo de referência, anteprojeto ou do projeto básico da licitação seja administrador, controlador, gerente, responsável técnico, subcontratado ou sócio, neste último caso quando a participação superar 5% (cinco por cento) do capital votante.

Aplica-se a vedação também:

(i) à contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;

(ii) a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

a) dirigente de empresa pública ou sociedade de economia mista;

b) empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;

c) autoridade do ente público a que a empresa pública ou sociedade de economia mista esteja vinculada.

(iii) cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a respectiva empresa pública ou sociedade de economia mista promotora da licitação ou contratante há menos de 6 (seis) meses.

.....
(Local e Data)

.....
(representante legal)

ANEXO V**PREGÃO ELETRÔNICO 2023/021****MINUTA DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO TEOR
DO DECRETO Nº 7.203, DE 04.06.2010**

Para participar do Pregão Eletrônico nº 2023/021 cujo objeto contratação de contratação de serviço técnico especializado em Operacionalização e Suporte 24 x 7, incluindo a operação e monitoramento de 1º Nível do ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC , bem como o suporte técnico especializado de 3º Nível, voltados ao ambiente de monitoramento de ativos de TIC do Banco da Amazônia, visando à continuidade dos negócios corporativos, por intermédio de ferramentas de operação e monitoramento, verificação de disponibilidade, falhas, desempenho e nível de serviço, de acordo com os critérios, termos, cronograma e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, consoante com as disposições desse Edital e seus anexos e pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia S.A., a empresa *** (razão social), inscrita no CNPJ/MF sob o nº **.***.*/0001-**, sediada em *** (UF), na Rua (Avenida etc) ***, nº *** (endereço completo), por intermédio do seu representante legal, Sr(a) ***, portador(a) do RG nº ***-SSP/** e do CPF/MF nº ***.***.***-**, abaixo assinado(a), **DECLARA** que: **a)** tem conhecimento do teor do Decreto nº 7.203, de 04.06.2010, que dispõe sobre a vedação de nepotismo no âmbito da administração pública federal; e **b)** em cumprimento ao citado decreto, não utilizará durante toda a vigência do contrato a ser firmado com o Banco da Amazônia S.A. mão de obra de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o 3º (terceiro) grau, de agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança no CONTRATANTE.

***** (UF), ***** de 20****.

assinatura do(a) declarante

ANEXO VI**PREGÃO ELETRÔNICO 2023/021****MINUTA DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO LEI
DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA**

(Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos (em conjunto, “Leis Anticorrupção”)

Para participar do Pregão Eletrônico nº 2023/021, cujo objeto é a contratação de contratação de serviço técnico especializado em Operacionalização e Suporte 24 x 7, incluindo a operação e monitoramento de 1º Nível do ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC , bem como o suporte técnico especializado de 3º Nível, voltados ao ambiente de monitoramento de ativos de TIC do Banco da Amazônia, visando à continuidade dos negócios corporativos, por intermédio de ferramentas de operação e monitoramento, verificação de disponibilidade, falhas, desempenho e nível de serviço, de acordo com os critérios, termos, cronograma e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos consoante com as disposições desse Edital e seus anexos e pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia S.A., a empresa **** (razão social), inscrita no CNPJ/MF sob o nº **.***.*/0001-**, sediada em **** (UF), na Rua (Avenida etc) ****, nº *** (endereço completo), por intermédio do seu representante legal, Sr(a) ****, portador(a) do RG nº *****-SSP/** e do CPF/MF nº ***.***.***-**, abaixo assinado(a), **DECLARA** que: **a)** tem conhecimento do teor Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos, que dispõe sobre as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira; e **b)** se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados. Adicionalmente, cada uma das Partes declara que tem e manterá até o final da vigência do contrato um código de ética e conduta próprio, cujas regras se obriga a cumprir fielmente. Sem prejuízo da obrigação de cumprimento das disposições de seus respectivos código de ética e conduta, ambas as Partes desde já se obrigam a, no exercício dos direitos e obrigações previstos no Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições: (i) não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente e (ii) adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados.

***** (UF), ***** de 20**.

ANEXO VII**MINUTA DE CONTRATO**

Contrato n. /

TERMO DE CONTRATO DE SERVIÇO TÉCNICO ESPECIALIZADO EM OPERACIONALIZAÇÃO E SUPORTE 24 X 7, INCLUINDO A OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DE 1º NÍVEL DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – TIC , BEM COMO O SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE 3º NÍVEL, VOLTADOS AO AMBIENTE DE MONITORAMENTO DE ATIVOS DE TIC DO BANCO DA AMAZÔNIA, QUE ENTRE SI FAZEM O BANCO DA AMAZÔNIA S.A. E A EMPRESA

Por este instrumento particular, de um lado, **BANCO DA AMAZÔNIA S.A.**, sociedade de economia mista, vinculado ao Governo Federal, estabelecida à Avenida Presidente Vargas, nº 800, inscrita no CNPJ sob o n. 04.902.979/0001-44; e, de outro lado,, estabelecida à, inscrita no CNPJ sob o n., por seus representantes, infra-assinados, doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, celebram o presente contrato mediante as cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente contrato tem como objeto operação e monitoramento de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, bem como o suporte técnico especializado, voltados para o ambiente de monitoramento de ativos de TIC, conforme descrição especificações contidas no Edital da Licitação 2023/021 e seus anexos.

Item	Descrição	UND	QND	Início da Atividade
1	Serviço de operação e monitoramento de 1º Nível do ambiente de TIC	Mensal	12	Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do contrato.
2	Serviço de suporte técnico especializado ao ambiente de monitoramento de ativos de TIC (remoto)	Mensal	12	Em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do contrato.

1.2. O presente contrato decorre do processo n. 2023/144, realizado pelo Edital de licitação n. 2023/021.

CLÁUSULA SEGUNDA – ADENDOS

2.1. Fazem parte integrante do presente contrato, como se nele estivessem transcritos, os seguintes adendos:

Adendo I – Termo de Referência
Adendo I A – Especificações Técnicas
Adendo I B – Níveis de Serviços
Adendo I C – Dados do Ambiente de TI
Adendo II – Termo de Política Anticorrupção;
Adendo III - LGPD

2.2. Este contrato e seus adendos são considerados como um único termo e suas regras deverão ser interpretados de forma harmônica. Em caso de divergência insuperável entre as regras deste contrato e os seus adendos, prevalecerão as regras deste contrato e, na sequência, na ordem dos adendos.

CLÁUSULA TERCEIRA – PRAZOS

3.1. Os prazos de execução do objeto desta contratação estão descritos nos ADENDO I, I-A, I-B deste contrato, contados a partir da expedição da respectiva ordem de execução de serviço, e o prazo de vigência é de 5 (cinco) anos, contados a partir da data da assinatura deste contrato.

3.1.1. Os prazos previstos neste Contrato, de execução e vigência, poderão ser prorrogados, durante a vigência contratual, com a aquiescência da CONTRATADA, por decisão do agente de fiscalização administrativa, por meio de termo aditivo.

CLÁUSULA QUARTA – VALOR DO CONTRATO E RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1. Como contrapartida à execução do objeto do presente Contrato, o Banco da Amazônia deve pagar à CONTRATADA o valor total mensal de e para o período de 5 anos o valor total de R\$, de acordo com as parcelas e cronograma definidos na Cláusula Primeira.

4.1.1. O valor contratado inclui todos os impostos e taxas vigentes na Legislação Brasileira para a execução do objeto desta contratação, e , também, todos os custos diretos e indiretos inerentes, tais como os a seguir indicados, porém sem se limitar aos mesmos: despesas com pessoal (inclusive obrigações sociais, viagens e diárias), despesas administrativas, administração, lucro e outras despesas necessárias a boa realização do objeto desta contratação, isentando a Banco da Amazônia de quaisquer ônus adicionais.

4.2. Os recursos orçamentários para cobrir as despesas decorrentes da execução do objeto deste contrato estão previstos no orçamento de investimento do BANCO DA AMAZÔNIA S.A na rubrica 82.020-2 – Dados – Processamento de dados – Execução de serviços – C/INSS PJ.

CLÁUSULA QUINTA – EXECUÇÃO DO CONTRATO

5.1. O Contrato é executado sob o regime de preços unitários e deve ser cumprido fielmente pelas partes de acordo com as Cláusulas e condições avençadas, as normas ditadas pela Lei n. 13.303/2016 e pelo Regulamento de Licitações e Contratos do BANCO DA AMAZÔNIA S.A., respondendo cada uma das partes pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

5.1.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços e fornecer os bens e insumos especificados no objeto deste instrumento de Contrato, cumprindo todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência, e, também, as seguintes:

a) administrar este Contrato e executar os serviços, inclusive os complementares, nos prazos e condições fixados, de acordo com as regras comprovadas de boa técnica, utilizando para tal fim toda a experiência e know-how próprios, e empregando mão de obra qualificada e equipamentos, materiais e escritórios condizentes com a natureza, complexidade, exatidão e qualidade técnica requerida pelos serviços;

b) cumprir todas as obrigações legais relativas a salários, alimentação, assistência social, segurança e medicina do trabalho e, em especial, as disposições da CLT e legislação correlata aplicável ao pessoal alocado na execução dos serviços;

5.1.2. O BANCO DA AMAZÔNIA S.A. deverá acompanhar e assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços, bem como efetuar os pagamentos nos prazos estabelecidos, cumprindo rigorosamente todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência.⁴

5.2. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados direta ou indiretamente ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A. ou a terceiros em razão da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

5.3. A gestão e fiscalização do presente Contrato deve ser realizada pela área técnica do BANCO DA AMAZÔNIA S.A.. A gestão do contrato abrange o encaminhamento de providências, devidamente instruídas e motivadas, identificadas em razão da fiscalização da execução do contrato, suas alterações, aplicação de sanções, rescisão contratual e outras medidas que importem disposição sobre o contrato.

5.4. A fiscalização da execução do presente Contrato será realizada por agentes de fiscalização, que devem ser designados pelo gestor do contrato, permitindo-se designar mais de um empregado e atribuir-lhes funções distintas, como a fiscalização administrativa e técnica, consistindo na verificação do cumprimento das obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, com a alocação dos recursos, pessoal qualificado, técnicas e materiais necessários.

5.5. O gestor do contrato pode suspender a sua execução em casos excepcionais e motivados tecnicamente pelo fiscal técnico do Contrato, devendo comunicá-la ao preposto da CONTRATADA, indicando:

a) o prazo da suspensão, que pode ser prorrogado, se as razões que a motivaram não estão sujeitas ao controle ou à vontade do gestor do contrato;

b) se deve ou não haver desmobilização, total ou parcial, e quais as atividades devem ser mantidas pela CONTRATADA;

c) o montante que deve ser pago à CONTRATADA a título de indenização em relação a eventuais danos já identificados e o procedimento e metodologia para apurar valor de indenização de novos danos que podem ser gerados à CONTRATADA.

5.6. Constatada qualquer irregularidade na licitação ou na execução contratual, o gestor do contrato deve, se possível, saneará-la, evitando-se a suspensão da execução do Contrato ou outra medida como decretação de nulidade ou rescisão contratual.

5.6.1. Na hipótese prevista neste subitem, a CONTRATADA deve submeter ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A., por escrito, todas as medidas que lhe parecerem oportunas, com vistas a reduzir ou eliminar as dificuldades encontradas, bem como os custos envolvidos. O BANCO DA AMAZÔNIA S.A. compromete-se a manifestar-se, por escrito, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, quanto à sua aprovação, recusa ou às disposições por ela aceitas, com seus custos correlatos.

5.7. As partes CONTRATANTES não são responsáveis pela inexecução, execução tardia ou parcial de suas obrigações, quando a falta resultar, comprovadamente, de fato necessário, cujo efeito não era possível evitar ou impedir. Essa exoneração de responsabilidade deve produzir efeitos nos termos do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

5.8. No caso de uma das partes se achar impossibilitada de cumprir alguma de suas obrigações, por motivo de caso fortuito ou força maior, deve informar expressa e formalmente esse fato à outra parte, no máximo até 10 (dez) dias consecutivos contados da data em que ela tenha tomado conhecimento do evento.

5.8.1. A comunicação de que trata este subitem deve conter a caracterização do evento e as justificativas do impedimento que alegar, fornecendo à outra parte, com a maior brevidade, todos os elementos comprobatórios e de informação, atestados periciais e certificados, bem como comunicando todos os elementos novos sobre a evolução dos fatos ou eventos verificados e invocados, particularmente sobre as medidas tomadas ou preconizadas para reduzir as consequências desses fatos ou eventos, e sobre as possibilidades de retomar, no todo ou em parte, o cumprimento de suas obrigações contratuais.

5.8.2. O prazo para execução das obrigações das partes, nos termos desta Cláusula, deve ser acrescido de tantos dias quanto durarem as consequências impeditivas da execução das respectivas obrigações da parte afetada pelo evento.

5.9. A não utilização pelas partes de quaisquer dos direitos assegurados neste Contrato, ou na Lei em geral, ou no Regulamento de Licitações e Contratos do BANCO DA AMAZÔNIA S.A., ou a não aplicação de quaisquer sanções, não invalida o restante do Contrato, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras.

5.10. Qualquer comunicação pertinente ao Contrato, a ser realizada entre as partes contratantes, inclusive para manifestar-se, oferecer defesa ou receber ciência de decisão sancionatória ou sobre rescisão contratual, deve ocorrer por escrito, preferencialmente nos seguintes e-mails:

E-mail BANCO DA AMAZÔNIA S.A. -

E-mail CONTRATADA -

5.10.1. As partes são obrigadas a verificar os e-mails referidos neste subitem a cada 24 (vinte e quatro) horas e, se houver alteração de e-mail ou qualquer defeito técnico, devem comunicar à outra parte no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

5.10.2. Os prazos indicados nas comunicações iniciam em 2 (dois) dias úteis a contar da data

de envio do e-mail.

5.11. A execução do presente Contrato e das parcelas do presente Contrato estão condicionadas à expedição, por parte do Gestor de Contrato do BANCO DA AMAZÔNIA S.A., das respectivas ordens de execução de serviços e de fornecimento.

CLÁUSULA SEXTA – RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

6.1. Os critérios de aceitação dos serviços prestados, abrangendo as métricas, indicadores e níveis mínimos de serviços, com os valores aceitáveis para os principais elementos que compõe o objeto de TIC em questão, estão definidos via acordo de nível de serviço presente no **ANEXO I-B – Níveis de Serviço**

CLÁUSULA SÉTIMA – CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

7.1. O pagamento é condicionado ao recebimento definitivo e deve ser efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA ao gestor do contrato do BANCO DA AMAZÔNIA S.A., que deve conter o detalhamento do objeto executado, o número deste Contrato, a agência bancária e conta corrente na qual deve ser depositado o respectivo pagamento.

7.1.1. O prazo para pagamento é de, no máximo, 30 (trinta) dias úteis, a contar do recebimento parcial ou definitivo, condicionado à apresentação à unidade de gestão de contrato do BANCO DA AMAZÔNIA S.A. da Nota Fiscal/Fatura.

7.1.2. Caso haja interesse de ambas as partes, o prazo de pagamento, considerada a data do efetivo desembolso, poderá ser reduzido desde que seja concedido o desconto estabelecido pelo Departamento Econômico Financeiro, sendo que a taxa de deságio deverá ser no mínimo equivalente ao CDI (Certificado de Depósito Interbancário), acrescida da taxa de juros de 12% (doze por cento) ao ano.

7.1.3. As faturas que apresentarem erros ou cuja documentação suporte esteja em desacordo com o contratualmente exigido devem ser devolvidas à CONTRATADA pela unidade de gestão de contrato do BANCO DA AMAZÔNIA S.A. para a correção ou substituição. O BANCO DA AMAZÔNIA S.A., por meio da unidade de gestão de contrato, deve efetuar a devida comunicação à CONTRATADA dentro do prazo fixado para o pagamento. Depois de apresentada a Nota Fiscal/Fatura, com as devidas correções, o prazo previsto no subitem acima deve começar a correr novamente do seu início, sem que nenhuma atualização ou encargo possa ser imputada ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

7.2. Havendo controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, à qualidade e à quantidade, o montante correspondente à parcela incontroversa deverá ser pago no prazo previsto no subitem acima e o relativo à parcela controvertida deve ser retido.

7.3. É vedado o pagamento antecipado.

7.4. É permitido ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A. descontar dos créditos da CONTRATADA qualquer valor relativo à multa, ressarcimentos e indenizações, sempre observado o contraditório e a ampla defesa.

7.5. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pelo BANCO DA AMAZÔNIA S.A., o valor devido deve ser acrescido de atualização financeira,

desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), acrescido dos encargos, calculados da seguinte forma:

$$EM = I \times VP \times N$$

Onde:

EM = Encargos moratórios devidos;

I = Índice de atualização financeira, calculado como: $(6 / 100 / 365) = 0,00016438$;

VP = Valor da parcela em atraso;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

CLÁUSULA OITAVA – ALTERAÇÕES INCIDENTES SOBRE O OBJETO DO CONTRATO

8.1. A alteração incidente sobre o objeto do Contrato deve ser consensual e pode ser quantitativa, quando importa acréscimo ou diminuição do objeto do Contrato, ou qualitativa, quando a alteração diz respeito a características e especificações técnicas do objeto do Contrato.

8.1.1. A alteração quantitativa sujeita-se aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei n. 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

a) a aplicação dos limites deve ser realizada separadamente para os acréscimos e para as supressões, sem que haja compensação entre os mesmos;

b) deve ser mantida a diferença, em percentual, entre o valor global do Contrato e o valor orçado pelo BANCO DA AMAZÔNIA S.A., salvo se o fiscal técnico do Contrato apontar justificativa técnica ou econômica, que deve ser ratificada pelo gestor do Contrato;

8.1.2. A alteração qualitativa não se sujeita aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei n. 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

a) os encargos decorrentes da continuidade do Contrato devem ser inferiores aos da rescisão contratual e aos da realização de um novo procedimento licitatório;

b) as consequências da rescisão contratual, seguida de nova licitação e contratação, devem importar prejuízo relevante ao interesse coletivo a ser atendido pela obra ou pelo serviço;

c) as mudanças devem ser necessárias ao alcance do objetivo original do Contrato, à otimização do cronograma de execução e à antecipação dos benefícios sociais e econômicos decorrentes;

d) a capacidade técnica e econômico-financeira da CONTRATADA deve ser compatível com a qualidade e a dimensão do objeto contratual aditado;

e) a motivação da mudança contratual deve ter decorrido de fatores supervenientes não previstos e que não configurem burla ao processo licitatório;

f) a alteração não deve ocasionar a transfiguração do objeto originalmente contratado em outro de natureza ou propósito diverso.

8.2. As alterações incidentes sobre o objeto devem ser:

a) instruídas com memória de cálculo e justificativas de competência do fiscal técnico e do fiscal administrativo do BANCO DA AMAZÔNIA S.A., que devem avaliar os seus pressupostos e condições e, quando for o caso, calcular os limites;

b) as justificativas devem ser ratificadas pelo gestor do Contrato do BANCO DA AMAZÔNIA S.A.; e

c) submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira do BANCO DA AMAZÔNIA S.A.;

8.3. As alterações contratuais incidentes sobre o objeto e as decorrentes de revisão contratual devem ser formalizadas por termo aditivo firmado pela mesma autoridade que firmou o contrato, devendo o extrato do termo aditivo ser publicado no sítio eletrônico do BANCO DA AMAZÔNIA S.A..

8.4. Não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de termo aditivo:

a) a variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços;

b) as atualizações, as compensações ou as penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no Contrato;

c) a correção de erro material havido no instrumento de Contrato;

d) as alterações na razão ou na denominação social da CONTRATADA;

e) as alterações na legislação tributária que produza efeitos nos valores contratados.

CLÁUSULA NONA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

9.1. O equilíbrio econômico-financeiro do Contrato deve ocorrer por meio de:

a) reajuste: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos que sejam normais e previsíveis, relacionadas com o fluxo normal da economia e com o processo inflacionário, devido ao completar 1 (um) ano a contar da data da proposta; ou

b) revisão: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato diante de variação de preços e custos decorrentes de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis, e desde que se configure álea econômica extraordinária e extracontratual, sem a necessidade de periodicidade mínima.

9.2. A repactuação deve ser precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

9.3. A repactuação será concedida observando o interregno mínimo de 1 (um) ano contado em razão das seguintes variáveis: a) Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época do orçamento a que se refere a proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato; b) Para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa.

9.4. A repactuação pode ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas.

9.5. Se não houver sindicatos ou conselhos de classe constituídos, cabe à contratada comprovar, caso pleiteie repactuação do contrato, a variação do salário de seus empregados, sem prejuízo do necessário exame, pela Administração, da pertinência das informações prestadas

9.6. Em relação aos demais custos contratuais, a repactuação será realizada considerando a variação de índice ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação) – IPEA.

9.7. O reajuste deve ser concedido de ofício pelo BANCO DA AMAZÔNIA S.A. e deve observar a seguinte:

$$R = P_0 [(ICTI_1 / ICTI_0) - 1]$$

Onde:

R = Valor do reajuste

P₀ = Preço base proposto

ICTI = Índice de Custo da Tecnologia da Informação, que é calculado pelo IPEA

ICTI₁ = Índice referente ao mês de aniversário da data de apresentação da proposta.

ICTI₀ = Índice referente ao mês da apresentação da proposta.

9.7.1. De forma prática, o cálculo é multiplicar o acumulado do índice em determinado período para encontrar o novo valor. Por exemplo: se a correção foi de 20%, precisamos calcular quanto dá esse percentual diante do montante inicial e somar para ter o valor final, e aplicar na fórmula.

9.8. Os efeitos financeiros da repactuação serão computados desde a data de eficácia do fato gerador que deu causa repactuação.

9.9. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

9.10. Quando da solicitação da repactuação para fazer jus à variação de custos decorrente do mercado, esta somente será concedida mediante a comprovação pelo contratado do aumento dos custos, considerando-se:

- f) Os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;
- g) As particularidades do contrato em vigência;
- h) A nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- i) Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes.

9.11. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

9.12. As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro do contrato, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

9.13. O prazo previsto no 9.11 ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela contratante para a comprovação da variação dos custos.

9.14. As repactuações a que o contratado fizer jus se não forem solicitadas durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

9.15. A repactuação que ocorrer a partir do segundo ano de vigência do contrato terá o percentual do item “aviso prévio trabalhado” zerado, visto que esse custo é pago integralmente no primeiro ano de contrato.

9.16. O reenquadramento da empresa, qual seja, lucro real, presumido ou simples nacional, só poderá ocorrer nas renovações contratuais, se este ocorrer antes, a empresa não poderá solicitar revisão dos preços.

9.17. A revisão deve ser precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de comprovação:

- a) dos fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis;
- b) da alteração de preços ou custos, por meio de notas fiscais, faturas, tabela de preços, orçamentos, notícias divulgadas pela imprensa e por publicações especializadas e outros documentos pertinentes, preferencialmente com referência à época da elaboração da proposta e do pedido de revisão;
- c) de demonstração analítica, por meio de planilha de custos e formação de preços, sobre os impactos da alteração de preços ou custos no total do contrato.

9.18. Caso, a qualquer tempo, a **CONTRATADA** seja favorecida com benefícios fiscais isenções e/ou reduções de natureza tributárias em virtude do cumprimento do contrato, as vantagens auferidas serão transferidas ao BASA, reduzindo-se o preço.

9.19. Caso, por motivos não imputáveis à CONTRATADA, sejam majorados os gravames e demais tributos ou se novos tributos forem exigidos da CONTRATADA, cuja vigência ocorra após a data da apresentação da Proposta, o BASA absorverá os ônus adicionais, reembolsando a CONTRATADA dos valores efetivamente pagos e comprovados, desde que não sejam de responsabilidade legal direta e exclusiva da CONTRATADA.

9.20. Os pedidos de repactuação ou revisão serão decididos em decisão fundamentada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da formalização do requerimento.

9.21. O BASA poderá realizar diligências junto à CONTRATADA para que esta complemente ou esclareça alguma informação indispensável à apreciação dos pedidos. Nesta hipótese, o prazo estabelecido neste subitem ficará suspenso enquanto pendente a resposta pela CONTRATADA.

9.22. A revisão e a repactuação que não forem solicitadas durante a vigência do contrato consideram-se preclusas com a prorrogação ou renovação contratual ou com o encerramento do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – RESCISÃO

10.1. O inadimplemento contratual de ambas as partes autoriza a rescisão, que deve ser formalizada por distrato e antecedida de comunicação à outra parte contratante sobre a

intenção de rescisão, apontando-se as razões que lhe são determinantes, dando-se o prazo de 5 (cinco) dias úteis para eventual manifestação.

10.2. A parte que pretende a rescisão deve avaliar e responder motivadamente a manifestação referida no subitem precedente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, comunicando a outra parte, na forma prevista neste Contrato, considerando-se o Contrato rescindido com a referida comunicação.

10.3. Aplica-se a teoria do adimplemento substancial, devendo as partes contratantes ponderar, no que couber, antes de decisão pela rescisão:

- a) impactos econômicos e financeiros decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- b) riscos sociais, ambientais e à segurança da população local decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- c) motivação social e ambiental do empreendimento;
- d) custo da deterioração ou da perda das parcelas executadas;
- e) despesa necessária à preservação das instalações e dos serviços já executados;
- f) despesa inerente à desmobilização e ao posterior retorno às atividades;
- g) possibilidade de saneamento dos descumprimentos contratuais;
- h) custo total e estágio de execução física e financeira do Contrato;
- i) empregos diretos e indiretos perdidos em razão da paralisação do Contrato;
- j) custo para realização de nova licitação ou celebração de novo Contrato;
- k) custo de oportunidade do capital durante o período de paralisação.

10.2. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA pode dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

10.2.1. Na hipótese deste subitem, o BANCO DA AMAZÔNIA S.A. pode conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da CONTRATADA de corrigir a situação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Pela inexecução total ou parcial do Contrato, o BANCO DA AMAZÔNIA S.A. poderá, garantida a prévia defesa, de acordo com o processo administrativo preceituado no artigo 99 do Regulamento, aplicar ao contratado as sanções de advertência ou suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BANCO DA AMAZÔNIA S.A. por prazo não superior a 2 (dois) anos, que podem ser cumuladas com multa.

11.2. As sanções administrativas devem ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos

da CONTRATADA:

- a) dar causa à inexecução parcial ou total do Contrato;
- b) não celebrar o Contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- c) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- d) prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do Contrato;
- e) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- f) comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal.

14.3. A sanção de suspensão, referida no inciso III do artigo 83 da Lei n. 13.303/2016, deve observar os seguintes parâmetros:

- a) se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 6 (seis) meses;
- b) caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 1 (um) ano e a pena mínima deve ser de 6 (seis) meses, mesmo aplicando as atenuantes previstas.

11.3.1. As penas bases definidas neste subitem devem ser qualificadas nos seguintes casos:

- a) em 1/2 (um meio), se a CONTRATADA for reincidente;
- b) em 1/2 (um meio), se a falta da CONTRATADA tiver produzido prejuízos relevantes para o BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

11.3.2. As penas bases definidas neste subitem devem ser atenuadas nos seguintes casos:

- a) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA não for reincidente;
- b) em 1/4 (um quarto), se a falta da CONTRATADA não tiver produzido prejuízos relevantes para a BANCO DA AMAZÔNIA S.A.;
- c) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la; e
- d) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA comprovar a existência e a eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do artigo 42 do Decreto n. 8.420/2015.

11.3.3. Na hipótese deste subitem, se não caracterizada má-fé ou intenção desonesta e se a CONTRATADA contemplar os requisitos para as atenuantes previstos nas alíneas acima, a pena de suspensão deve ser substituída pela de advertência, prevista no inciso I do artigo 83 da Lei n. 13.303/2016.

11.4. A CONTRATADA, para além de hipóteses previstas no presente Contrato, estará sujeita à multa:

- a) de mora, por atrasos não justificados no prazo de execução de 0,2% (dois décimos por cento)

do valor da parcela do objeto contratual em atraso, por dia de atraso, limitada a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

b) compensatória, pelo descumprimento total do Contrato, no montante de até 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

11.4.1. Se a multa moratória alcançar o seu limite e a mora não se cessar, o Contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário, devidamente motivada, do gestor do Contrato.

11.4.2. Acaso a multa não cubra os prejuízos causados pela CONTRATADA, o BANCO DA AMAZÔNIA S.A. pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do artigo 416 do Código Civil Brasileiro.

11.4.3. A multa aplicada pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão do Contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro Contrato havido entre o BANCO DA AMAZÔNIA S.A. e a CONTRATADA, aplicando-se a compensação prevista nos artigos 368 e seguintes do Código Civil Brasileiro.

11.5 As multas serão aplicadas conforme abaixo:

11.5.1 Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global da contratação pela inexecução total;

11.5.2 Multa diária de 5% (cinco por cento) sobre o da fatura mensal, pela inexecução parcial;

11.6 O não cumprimento dos níveis de serviços aceitáveis no período de 2 meses, presentes no ANEXO I-B, no início dos serviços contratados superior a 30 (trinta) dias consecutivos, poderá ensejar, a exclusivo critério do Banco, a rescisão do contrato.

11.7 As penalidades, por descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS's), obedecerão à tabela específica, constante no ANEXO I B – Níveis de Serviços.

11.8 A rescisão do contrato provocada pela empresa contratada implicará, de pleno direito, a cobrança pelo Banco de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato, garantidos o contraditório e a ampla defesa em processo administrativo.

11.9 A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

11.10 Nenhuma penalidade será aplicada pelo Banco sem o devido processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da notificação do Banco.

11.11 Após o devido processo administrativo, sendo constatada a responsabilidade da parte contrária, o valor das multas será descontado pelo Banco do valor da garantia, da fatura mensal devido, cobrado diretamente da contratada ou judicialmente:

11.11.2 Se a multa for valor superior ao valor da garantia apresentada, além da perda desta, responderá a parte contrária pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo Banco.

11.11.3 Inexistindo pagamento devido pelo Banco, ou sendo este insuficiente, caberá a parte contrária efetuar o pagamento do que for devido, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, contados da data de sua comunicação de confirmação da multa, em depósito em conta corrente própria em nome do Banco.

11.12 No caso de não adequação às instruções contidas nos normativos publicados pelo BANCO, passado o período de carência de 30(trinta) dias, incidirá multa sobre o valor total do contrato, da ordem de 0,2%(dois décimos por cento) ao dia, sobre cada item, alínea ou tema não conforme.

11.13 O descumprimento dos prazos previstos relativo à execução dos serviços, bem como pela não realização de ações de contingência que garantirão a continuidade dos serviços, durante o período de garantia, implicará na cobrança de multa de 3% (três por cento) da fatura ao dia.

11.14 Caso não seja garantido absoluto sigilo sobre todos os processos, rotinas, objetos, informações, documentos e quaisquer outros dados fornecidos pelo BANCO, implicará na cobrança de multa compensatória correspondente a 5% sobre o valor total do contrato, além das cominações previstas na legislação, podendo o BANCO rescindir o presente contrato.

11.15 Na forma dos parágrafos 1º e 2º do art. 82 da Lei 13.303/16, as multas contratuais acima dispostas serão descontadas da garantia do contrato, após regular processo administrativo. Em caso de multa superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contrato pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos, ou ainda, se for o caso, cobrada judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

12.1. Com fundamento no artigo 5º da Lei n. 12.846/2013, constituem atos lesivos ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A. as seguintes práticas:

- a) fraudar o presente Contrato;
- b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o Contrato;
- c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações deste Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou neste instrumento contratual; ou
- d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro deste Contrato; e
- e) realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei n. 12.846/2013, Decreto n. 8.420/2015, Lei n. 13.303/16, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis, ainda que não relacionadas no presente Contrato.

12.2. A prática, pela CONTRATADA, de atos lesivos ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A., a sujeitará, garantida a ampla defesa e o contraditório, às seguintes sanções administrativas:

a) multa, no valor de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação;

b) publicação extraordinária da decisão condenatória.

12.2.1. Na hipótese da aplicação da multa prevista na alínea “a” deste subitem, caso não seja possível utilizar o critério do valor do faturamento bruto da pessoa jurídica, a multa será de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a R\$ 60.000.000,00 (sessenta milhões de reais).

12.2.2. As sanções descritas neste subitem serão aplicadas fundamentadamente, isolada ou cumulativamente, de acordo com as peculiaridades do caso concreto e com a gravidade e natureza das infrações.

12.2.3. A publicação extraordinária será feita às expensas da empresa sancionada e será veiculada na forma de extrato de sentença nos seguintes meios:

a) em jornal de grande circulação na área da prática da infração e de atuação do licitante ou, na sua falta, em publicação de circulação nacional;

b) em Edital afixado no estabelecimento ou no local de exercício da atividade do licitante, em localidade que permita a visibilidade pelo público, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias; e

c) no sítio eletrônico do licitante, pelo prazo de 30 (trinta) dias e em destaque na página principal do referido sítio.

12.2.4. A aplicação das sanções previstas neste subitem não exclui, em qualquer hipótese, a obrigação da reparação integral do dano causado.

12.3. A prática de atos lesivos ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A. será apurada e apenada em Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), instaurado pelo Diretor Presidente do BANCO DA AMAZÔNIA S.A. e conduzido por comissão composta por 2 (dois) servidores designados.

12.3.1. Na apuração do ato lesivo e na dosimetria da sanção eventualmente aplicada, a CAGECE deve levar em consideração os critérios estabelecidos no artigo 7º e seus incisos da Lei n. 12.846/2013.

12.3.2. Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas à Lei n. 13.303/16, ou a outras normas de licitações e contratos da administração pública, e tenha ocorrido a apuração conjunta, o licitante também estará sujeito a sanções administrativas que tenham como efeito restrição ao direito de participar em licitações ou de celebrar contratos com a administração pública, a serem aplicadas no PAR.

12.3.3. A decisão administrativa proferida pela autoridade julgadora ao final do PAR será publicada no Diário Oficial da União.

12.3.4. O processamento do PAR não interferirá na instauração e seguimento de processo administrativo específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A. resultantes de ato lesivo cometido pelo licitante, com ou sem a participação de agente público.

12.3.5. O PAR e o sancionamento administrativo obedecerão às regras e parâmetros dispostos em legislação específica, notadamente, na Lei n. 12.846/2013 e no Decreto n. 8.420/ 2015,

inclusive suas eventuais alterações, sem prejuízo ainda da aplicação do ato de que trata o artigo 21 do Decreto no. 8.420/2015.

12.4. A responsabilidade da pessoa jurídica na esfera administrativa não afasta ou prejudica a possibilidade de sua responsabilização na esfera judicial.

12.5. As disposições deste subitem se aplicam quando o licitante se enquadrar na definição legal do parágrafo único do artigo 1º da Lei n. 12.846/2013.

12.6. Não obstante o disposto nesta Cláusula, a CONTRATADA está sujeita a quaisquer outras responsabilizações de natureza cível, administrativa e, ou criminal, previstas neste Contrato e, ou na legislação aplicável, no caso de quaisquer violações.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE

13.1. Quaisquer informações relativas ao presente Contrato, somente podem ser dadas ao conhecimento de terceiros, inclusive através dos meios de publicidade disponíveis, após autorização, por escrito, do Banco da Amazônia S.A. Para os efeitos desta Cláusula, deve ser formulada a solicitação, por escrito, ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A., informando todos os pormenores da intenção da CONTRATADA, reservando-se, ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A., o direito de aceitar ou não o pedido, no todo ou em parte.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ANTICORRUPÇÃO

14.1. A CONTRATADA assume o compromisso de deferência a práticas de integridade em todo o encadeamento contratual, com expressa observância aos princípios contidos no Código de Condutas e Integridade do BANCO DA AMAZÔNIA S.A., cuja íntegra esta disponibilizada no site do Banco da Amazônia S.A. (www.bancoamazonia.com.br), bem como no termo de compromisso que integra o presente Contrato.

14.2. O BANCO DA AMAZÔNIA S.A. reserva-se no direito de realizar auditoria na CONTRATADA para verificar sua conformidade com as Leis e o seu Programa Anticorrupção, sendo a CONTRATADA responsável por manter em sua guarda todos os arquivos e registros evidenciando tal conformidade, assim como disponibilizá-los ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A. dentro de 5 (cinco) dias a contar de sua solicitação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – TRATAMENTO DE DADOS

15.1. As Partes obrigam-se a atuar no presente Instrumento em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados pessoais e determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), bem como quaisquer outras leis relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor durante o cumprimento do presente Instrumento. Assim, as Partes asseguram que adotam políticas de boas práticas e governança, que contêm e asseguram, obrigatoriamente: níveis de segurança tecnológica; procedimentos relacionados à integridade, confidencialidade e disponibilidade no tratamento de dados; regras de organização, funcionamento, procedimento, obrigações para os agentes de tratamento, ações educativas, bem como mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos.

15.2. Quando esta Cláusula utilizar termos definidos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, tais termos observarão o mesmo conceito disposto na referida legislação.

15.3. As Partes reconhecem que para execução do objeto contratual, deverão armazenar, coletar, acessar ou de qualquer outra forma tratar dados pessoais. Para os efeitos da legislação vigente aplicável e considerando as características de relação contratual ora avençada, competirá à CONTRATANTE as decisões referentes ao tratamento dos dados pessoais (sendo, portanto, Controladora) e que a CONTRATADA realizará o tratamento dos dados pessoais em nome da CONTRATANTE (sendo portanto Operadora).

15.4. Cada Parte será responsável pela conduta de seus respectivos empregados, terceirizados, operadores, suboperadores ou ainda, por qualquer pessoa física ou jurídica, que trate dados decorrentes do objeto deste Contrato. Fica assegurado a outra parte o direito de regresso no caso de danos e prejuízos.

15.5. A CONTRATADA seguirá estritamente as instruções recebidas da CONTRATANTE em relação ao tratamento dos dados pessoais atinentes às finalidades do Contrato, devendo observar rigorosamente o cumprimento das normas aplicáveis e as diretrizes abaixo:

- a) Não tratar os dados pessoais oriundos do objeto contratual para finalidades estranhas as estabelecidas neste Contrato;
- b) Não realizar qualquer tratamento de dados pessoais, sem enquadramento válido em uma das bases legais previstas na Lei nº 13.709/2018;
- c) Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar e a identificação de quem as realizou;
- d) Salvo por obrigação legal ou regulatória, deve corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os dados, sempre que solicitado pela CONTRATANTE;
- e) Adotar as medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais, de modo que o nível de segurança seja adequado aos riscos decorrentes do tratamento e da natureza dos dados pessoais, protegendo-os contra acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;
- f) Abster-se de realizar quaisquer ações ou omissões que possam resultar, de alguma forma, em violação das legislações de privacidade e proteção de dados pessoais ou deste Contrato;
- g) Indicar um profissional capacitado a responder às demandas relativas ao tratamento de dados pessoais e cooperar com a CONTRATANTE diante obrigações judiciais ou administrativas em relação à Lei nº 13.709/2018, e demais legislações aplicáveis, fornecendo de boa-fé, informações ou qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos decorrentes do tratamento de dados pessoais;
- h) Realizar transferências internacionais de dados pessoais somente com o consentimento formal da CONTRATANTE e mediante aderência aos termos da Lei nº 13.709/2018. O Consentimento da CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA das responsabilidades sobre eventuais prejuízos e danos decorrentes da transferência internacional. Fica assegurado a CONTRATANTE o direito de regresso no caso de danos e prejuízos;
- i) subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de dados pessoais para um ou mais terceiros somente mediante consentimento da CONTRATANTE. Neste

caso, a CONTRATADA deverá celebrar um contrato escrito com estes subcontratados para (a) obrigá-los a condições de tratamento de dados semelhantes às impostas por este Contrato em relação à CONTRATADA, no que for aplicável aos Serviços subcontratados; (b) descrever os Serviços subcontratados; (c) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o Subcontratado deverá implementar;

- j) Monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e de qualquer pessoa física ou jurídica que esteja atuando em seu nome diante as obrigações de confidencialidade e proteção de dados pessoais com relação aos serviços prestados, fornecendo à CONTRATANTE relatórios sobre esses controles sempre que solicitado.
- k) Formalizar como parte integrante deste contrato, o Termo de confidencialidade e sigilo para o tratamento de dados e informações conforme modelo APÊNDICE “A” - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES;
- l) Garantir a formalização de termo de Confidencialidade e Sigilo por todos os seus empregados envolvidos na prestação do serviço, conforme modelo disponibilizado no APÊNDICE B - TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DO EMPREGADO;
- m) Estabelecer procedimentos adequados com relação as interações com clientes, mesmo que qualidade de proponentes, em consonância com as exigências da legislação vigente. Fica assegurado a CONTRATANTE o direito de regresso no caso de danos e prejuízos causados pela CONTRATADA decorrentes de procedimentos inadequados ou inconformes com o arcabouço legal vigente.
- n) Proceder com eliminação e/ou anonimização dos dados pessoais imediatamente após o alcance da finalidade do objeto contratual e do cumprimento do prazo legal de guarda.

15.6. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a CONTRATADA possui perante a Lei e este Contrato.

15.7. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em até 24h (vinte e quatro) horas: qualquer descumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; qualquer violação de segurança na CONTRATADA ou nos seus subcontratados; qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade da proteção de Dados Pessoais ou qualquer quaisquer reclamações e solicitações dos Titulares de dados pessoais relacionadas ao objeto contratual:

15.8. Se tratando de incidente de segurança a notificação deverá conter no mínimo: data e hora do incidente; data e hora da ciência do incidente; tipo de incidente; no caso de incidente envolvendo dados pessoais, a descrição da natureza dos dados pessoais afetados e as informações sobre os titulares envolvidos; indicação das medidas técnicas e de segurança tomadas para resposta ao incidente e ações para evitar novos incidentes; riscos relacionados ao incidente; motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido realizada em 24 (vinte e quatro) horas após conhecimento do incidente; e as medidas que foram ou serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do incidente;

15.9. Quando, e na medida em que não seja possível fornecer ao mesmo tempo todas as informações descritas no caput, à notificação inicial deverá conter as informações então

disponíveis, comprometendo-se a Parte responsável pela comunicação, fornecer as demais informações na medida em que se tornem disponíveis, sem atrasos indevidos.

15.10. A CONTRATADA poderá realizar comunicações, notificações, solicitações e demais interações acerca do tratamento de dados pessoais com CONTRATANTE por meio do canal: privacidade@basa.com.br. Já o CONTRATANTE poderá realizar interações acerca do tratamento de dados pessoais com a CONTRATADA por meio do Canal: xxxxxxxx@xxx.xx

15.11. O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados da CONTRATANTE ou dos clientes desta para a CONTRATADA ("Dados"). Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão sendo de propriedade da CONTRATANTE, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

15.12 - A CONTRATADA deverá comprovar à CONTRATANTE a devida ciência de seus empregados envolvidos na prestação do serviço em relação aos termos de tratamento de seus respectivos dados pessoais

15.13. A comprovação da transparência à CONTRATADA pode ser realizada por meio da disponibilização de Contrato de trabalho, Aviso de Privacidade ou congêneres devidamente cientificado pelo titular dos dados, contendo no mínimo as seguintes informações sobre o tratamento: base legal, quais dados serão tratados, finalidade do tratamento, informações sobre o compartilhamento de dados, informações sobre possíveis transferências internacionais de dados, inclusive por parte da CONTRATANTE e tempo de guarda dos dados de forma a respaldar os tratamentos de dados relacionados ao objeto deste contrato.

15.14. A solicitação de dados sensíveis relacionados à biometria, ocorrerá para eficiência e eficácia dos processos relacionados à segurança corporativa e ao combate a fraudes.

15.15. O envio da documentação comprobatória deve ocorrer durante a habilitação para assinatura do contrato ou no mínimo, no período de cinco dias úteis a apresentação do empregado no local da prestação do serviço

15.16. Caso não haja a devida comprovação, poderão ser aplicadas sanções administrativas e até a rescisão contratual, além do respectivo impedimento de acesso do empregado ao ambiente da CONTRATANTE.

15.17. A CONTRATADA será responsável por estabelecer instrumentos contratuais e/ou procedimentos adequados aos tomadores finais em consonância com as exigências da LGPD e com as demais legislações pertinentes. Fica assegurado ao CONTRATANTE o direito de regresso no caso de danos e prejuízos causados pela CONTRATADA decorrentes de instrumentos contratuais e procedimentos inadequados ou inconformes com a legislação vigente.

15.18. O descumprimento das cláusulas contidas neste contrato, poderá ensejar na rescisão imediata pela CONTRATANTE e acarretará no ressarcimento, por parte da CONTRATADA aos prejuízos causados à CONTRATANTE, além da possibilidade da aplicação de multa equivalente a 3 (três) vezes o valor do último faturamento decorrente deste Contrato, sem prejuízo de perdas e danos e outras penalidades previstas, sendo que nenhuma limitação de responsabilidade eventualmente acordada neste Contrato será aplicada para as indenizações por descumprimento das obrigações de tratamento de dados contidas neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

16.1 Além das obrigações legais, regulamentares e das demais constantes deste Instrumento, e sem alteração do preço ajustado obriga-se, ainda, a **CONTRATADA** a:

I. A **CONTRATADA** deverá indicar um Supervisor do seu quadro de funcionários ou contratado da empresa, que será o líder e responsável pela entrega dos serviços e atividades relacionadas à atividades de operação, monitoramento e suporte da solução, a fim de garantir a qualidade dos resultados e o atendimento aos requisitos e prazos estipulados neste contrato;

II. O Supervisor designado pela **CONTRATADA** deverá comparecer, de forma presencial ou online, na reunião inicial para o início do planejamento das atividades de operação e monitoramento dos ativos de TIC do Banco, de acordo com os prazos estipulados neste contrato;

III. A **CONTRATADA** deverá manter pelo menos 01 (um) especialista nos componentes da solução de monitoramento de TIC de forma remota, para o suporte de 3º nível, conforme especificado no ANEXO I - A - Especificações Técnicas, durante todo o período compreendido entre o início e o final da operação assistida, em casos incidentes da solução.

IV. A **CONTRATADA** deverá manter a equipe de operação e monitoramento de 1º Nível alocada nas dependências do **CONTRATANTE**, conforme especificado no ANEXO I-A- Especificações Técnicas.

V. A **CONTRATADA** deverá manter regime de atendimento 24 x 7 para a equipe de operação e monitoramento de 1º Nível, conforme especificado no ANEXO I - A- Especificações Técnicas.

VI. A **CONTRATADA** deverá fornecer todos os documentos técnicos necessários, em casos de novas implantações, como plano de arquitetura, plano de infraestrutura, topologia, cronograma de implantação, plano de ação entre outros documentos, que venham a ser solicitados posteriormente pela **CONTRATANTE**.

VII. Caberá, à empresa **CONTRATADA**, o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas, previstas no ANEXO I A- Especificações Técnicas:

VIII. Responsabilizar-se, integralmente, pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.

IX. Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos associados à solução de monitoramento, da **CONTRATANTE**, sejam revistos, modificados ou revogados, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade.

X. Pagar os salários de seus empregados, bem como, recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos.

XI. Encaminhar, à unidade fiscalizadora da **CONTRATANTE**, as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços, previamente validados, na reunião mensal de acompanhamento.

- XII. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais, resultantes dessa contratação.
- XIII. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais, previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, dado que, os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício, com a CONTRATANTE.
- XIV. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações, estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas, os seus empregados, durante a execução desse Contrato.
- XV. Assumir a responsabilidade por todos os encargos, de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução desse Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- XVI. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas, necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito.
- XVII. Responder por quaisquer danos causados, diretamente, a bens de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados, durante a execução dos serviços.
- XVIII. Solicitar, à CONTRATANTE, a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional, sob sua responsabilidade.
- XIX. Administrar todo e qualquer assunto, relativo aos seus empregados.
- XX. Operar e monitorar a disponibilidade, falhas, desempenho e nível de serviço dos ativos de TIC do Banco, bem como prestar suporte aos softwares da solução de monitoramento, conforme escopo definido no segundo item do ANEXO I-A - Especificações Técnicas.
- XXI. Disponibilizar e utilizar um número único local, para a execução dos serviços, que demandarem contatos telefônicos.
- XXII. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do Contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais, com a equipe da CONTRATANTE.
- XXIII. Manter-se, durante o período de vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação, exigidas na licitação.
- XXIV. Prestar suporte ao planejamento, implantação, execução e manutenção dos serviços, objeto do Termo de Referência e demais anexos, dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos no ANEXO I B– Níveis de Serviços.
- XXV. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.
- XXVI. Reportar, à CONTRATANTE, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades, que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.
- XXVII. Elaborar e apresentar, à CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus definidos no Termo de Referência (e demais anexos) e demais informações, necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.
- XXVIII. Guardar sigilo sobre dados e informações, obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE.

- XXIX. Obedecer, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança, implementados no ambiente de TI da CONTRATANTE.
- XXX. Providenciar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, para todos os profissionais da CONTRATADA, alocados na execução dos serviços, bem como, zelar pela observância de tais normas.
- XXXI. Fornecer equipe técnica necessária para o suporte da solução de monitoramento e para a operação e monitoramento de disponibilidade, falhas, desempenho e de nível de serviço, dos ativos de TIC e do processamento, que fazem parte do escopo desta contratação.
- XXXII. Solicitar, dos profissionais da CONTRATADA, alocados na execução dos serviços, a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, de acordo com modelo, a ser fornecido pela CONTRATANTE.
- XXXIII. Fornecer serviço de Service Desk para suporte técnico especializado ao ambiente de monitoramento de TIC.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

17.1 Além das obrigações legais, regulamentares e das demais constantes deste Instrumento, e sem alteração do preço ajustado obriga-se, ainda, a **CONTRATANTE** a:

- a. Fornecer ambiente (ex.: instalações físicas, mobiliário, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, ferramentas, etc, necessárias à execução dos serviços) em suas dependências para que a CONTRATADA possa monitorar os ativos de TI, da CONTRATANTE, bem como, disponibilizar banda, em seu(s) link(s) Internet / links(s) dedicado(s), necessária à prestação dos serviços.
- b. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades da CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades, previstas no Termo de Referência e demais anexos, ressalvados os casos de matéria sigilosa.
- c. Disponibilizar as informações, constantes em seu sistema de controle de chamados, patrimônio e/ou do software de gerenciamento de inventário.
- d. Disponibilizar documentação técnica e treinamento, ao pessoal da CONTRATADA, nos softwares aplicativos de uso exclusivo da CONTRATANTE.
- e. Prestar as informações e os esclarecimentos, que venham a ser solicitados, pela CONTRATADA, necessários ao desempenho das atividades, previstas no Termo de Referência e demais anexos.
- f. Verificar e atestar as faturas mensais da CONTRATADA, mediante a homologação e aceite do relatório gerencial mensal.
- g. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, após o atesto da fatura mensal da CONTRATADA, desde que, cumpridas todas as formalidades e exigências do Contrato.
- h. Designar dois (02) profissionais, para atuarem, respectivamente, como ponto focal e ponto focal substituto, para atuar na gestão do Contrato, incluindo aprovações de relatórios mensais de níveis de serviços e de faturas.
- i. Exercer a fiscalização dos serviços prestados, por meio de servidores designados.
- j. Comunicar, oficialmente, à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.
- k. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional, exigidos no item 11.1.1 do ADENDO I – Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS GARANTIA CONTRATUAL

- 18.1.** A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante toda a vigência da garantia dos serviços prevista no edital, garantia contratual ao BANCO, em qualquer das modalidades previstas em lei (caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia), nos termos do artigo 70 da Lei nº 13.303/16, de acordo com as seguintes condições:
- 18.2.** Garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato;
- 18.3.** A garantia oferecida pela **CONTRATADA** deve assegurar o cumprimento tanto do objetivo contratado, quanto das obrigações acessórias, inclusive trabalhistas;
- 18.4.** A licitante vencedora deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato.
- 18.5.** No caso de CAUÇÃO EM DINHEIRO, o valor depositado será administrado pelo BANCO e devolvido à **CONTRATADA** no término do contrato.
- 18.6.** O **BANCO** reserva-se o direito de utilizar, a qualquer tempo, no todo ou em partes, o valor da garantia para cobrir prejuízos eventualmente apurados, decorrentes de descumprimento de qualquer obrigação contratual ou falha dos serviços ora contratados, inclusive motivados por greve ou atos dos empregados da **CONTRATADA**.
- 18.7.** Utilizada a garantia, por qualquer que seja o motivo, a **CONTRATADA** fica obrigada a integralizá-la no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data em que for notificada formalmente pelo **BANCO**, sob pena de rescisão do contrato.
- 18.8.** A garantia somente será devolvida à **CONTRATADA** quando do término ou rescisão do contrato, desde que a **CONTRATADA** não possua dívida com o BANCO mediante expressa autorização deste.
- 18.9.** No caso de **SEGURO-GARANTIA** o **BANCO** deverá ser indicado como beneficiário do seguro-garantia.
- 18.10.** O seguro-garantia deverá assegurar o pagamento de todas as obrigações contratuais previstas.
- 18.11.** A **CONTRATADA** obriga-se a apresentar nova apólice, até 5 (cinco) dias úteis após o vencimento da anterior e a comprovar o pagamento do prêmio respectivo, até 2 (dois) dias úteis após o seu vencimento.
- 18.12.** No caso da **FIANÇA BANCÁRIA** deverão constar do instrumento os seguintes requisitos:
- d) prazo de validade correspondente ao período de vigência do contrato;

e) expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento, ao BANCO, dos prejuízos por este sofridos, em razão do descumprimento das obrigações da **CONTRATADA**, independente de interpelação judicial; e

f) cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

18.13. A qualquer tempo, mediante prévia comunicação ao BANCO, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas neste edital.

18.14. A garantia será liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do seu vencimento, desde que devidamente comprovado que não há pendências envolvendo direitos trabalhistas dos empregados abrangidos pelo contrato encerrado, inclusive quanto às verbas rescisórias, se for o caso, devendo tal condição estar registrada no documento pertinente à garantia, caso esta se efetue nas modalidades de seguro-garantia e fiança bancária.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA MATRIZ DE RISCO

19.1. A Matriz de Riscos consiste no documento que descremina de forma clara e objetiva os riscos assumidos por cada uma das partes na celebração deste Contrato nos termos do ANEXO XI do Edital 2023/025.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO

20.1. As partes contratantes elegem o foro da Comarca de Belém, Estado do Pará, para a solução de qualquer questão oriunda do presente Contrato, com exclusão de qualquer outro.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que produzam os efeitos legais, por si e seus sucessores.

Belém, de de 20.....

Pelo BANCO DA AMAZÔNIA S.A.:

.....
Nome :
CPF.:

Pela CONTRATADA:

.....
Nome :
CPF.:

Testemunhas:

1ª.....
Nome:
CPF:

2ª.....
Nome:
CPF:

ANEXO VIII**TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO**

Por este instrumento particular, a CONTRATADA compromete-se a cumprir integralmente as disposições da Política Anticorrupção, Política de Responsabilidade Socioambiental e da Política de Relacionamento com Fornecedores do Banco da Amazônia da qual tomou conhecimento neste ato por meio da leitura da cópia que lhe foi disponibilizada.

E, para fiel cumprimento desse compromisso, a CONTRATADA declara e garante que nem ela, diretamente ou por intermédio de qualquer subsidiária ou afiliada, e nenhum de seus diretores, empregados ou qualquer pessoa agindo em seu nome ou benefício, realizou ou realizará qualquer ato que possa consistir em violação às proibições descritas (i) na Lei n. 12.846/2013, doravante denominada “Lei Anticorrupção Brasileira”, (ii) na Lei Contra Práticas de Corrupção Estrangeiras de 1977 dos Estados Unidos da América (*United States Foreign Corrupt Practices Act of 1977*, 15 U.S.C. §78-dd-1, et seq., conforme alterado), doravante denominada FCPA, (iii) e nas convenções e pactos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, em especial a Convenção da OCDE sobre Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção e a Convenção Interamericana contra a Corrupção – OEA, todas referidas como “Normas Anticorrupção”, incluindo pagamento, oferta, promessa ou autorização de pagamento de dinheiro, objeto de valor ou mesmo de valor insignificante mas que seja capaz de influenciar a tomada de decisão, direta ou indiretamente, a:

a) qualquer empregado, oficial de governo ou representante de, ou qualquer pessoa agindo oficialmente para ou em nome de uma entidade de governo, uma de suas subdivisões políticas ou uma de suas jurisdições locais, um órgão, conselho, comissão, tribunal ou agência, seja civil ou militar, de qualquer dos indicados no item anterior, independente de sua constituição, uma associação, organização, empresa ou empreendimento controlado ou de propriedade de um governo, ou um partido político (os itens A a D doravante denominados conjuntamente autoridade governamental);

b) oficial legislativo, administrativo ou judicial, independentemente de se tratar de cargo eletivo ou comissionado;

c) oficial de, ou indivíduo que ocupe um cargo em, um partido político;

d) candidato ou candidata a cargo político;

e) um indivíduo que ocupe qualquer outro cargo oficial, cerimonial, comissionado ou herdado em um governo ou qualquer um de seus órgãos; ou

f) um oficial ou empregado(a) de uma organização supranacional (por exemplo, Banco Mundial, Nações Unidas, Fundo Monetário Internacional, OCDE) (doravante denominado oficial de governo);

g) ou a qualquer pessoa enquanto se saiba, ou se tenha motivos para crer que qualquer porção de tal troca é feita com o propósito de:

g.1.) influenciar qualquer ato ou decisão de tal oficial de governo em seu ofício, incluindo deixar de realizar ato oficial, com o propósito de assistir O Banco da Amazônia ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro;

g.2.) assegurar vantagem imprópria;

- g.3) induzir tal oficial de governo a usar de sua influência para afetar ou influenciar qualquer ato ou decisão de uma autoridade governamental com o propósito de assistir O Banco da Amazônia ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro; ou
- g.4) fornecer um ganho ou benefício pessoal ilícito, seja financeiro ou de outro valor, a tal oficial de governo.

A CONTRATADA, inclusive seus diretores, empregados e todas as pessoas agindo em seu nome ou benefício, com relação a todas as questões afetando O Banco da Amazônia ou seus negócios, se obrigam a:

- a) permanecer em inteira conformidade com as Leis Anticorrupção, e qualquer legislação antissuborno, anticorrupção e de conflito de interesses aplicável, ou qualquer outra legislação, regra ou regulamento de propósito e efeito similares, abstendo-se de qualquer conduta que possa ser proibida a pessoas sujeitas às Leis Anticorrupção;
- b) tomar todas as precauções necessárias visando prevenir ou impedir qualquer incompatibilidade ou conflito com outros serviços ou com interesses do Banco da Amazônia, o que inclui o dever de comunicar as relações de parentesco existentes entre os colaboradores da CONTRATADA e do Banco da Amazônia; e
- c) observar, no que for aplicável, o Programa de *Compliance* do Banco da Amazônia, sobre o qual declara ter pleno conhecimento.

Entendendo que é papel de cada organização fomentar padrões éticos e de transparência em suas relações comerciais, O Banco da Amazônia incentiva a CONTRATADA, caso ainda não possua, a elaborar e implementar programa de integridade próprio, observando os critérios estabelecidos no Decreto n. 8.420/2015.

Caso a CONTRATADA ou qualquer de seus colaboradores venha a tomar conhecimento de atitudes ilícitas ou suspeitas, especialmente se referentes à violação das Leis Anticorrupção, deve informar prontamente ao Banco da Amazônia, por meio do Canal de Denúncias e no telefone

Fica esclarecido que, para os fins do Contrato, a CONTRATADA é responsável, perante O Banco da Amazônia e terceiros, pelos atos ou omissões de seus colaboradores.

Por fim, a CONTRATANTE declara estar ciente de que a fiel observância deste instrumento é fundamental para a condução das atividades inerentes ao Contrato maneira ética e responsável constituindo falta grave, passível de imposição de penalidade, qualquer infração, no disposto deste instrumento.

.....
(Local e Data)

.....
(representante legal)

ANEXO IX**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES**

Este Termo de Compromisso é celebrado entre:

BANCO DA AMAZÔNIA, Endereço Avenida Presidente Vargas, 800, Belém, Pará, inscrito no CNPJ/MF 04.902.979/0001-44, neste ato representadas pelo Gestor do Contrato e pelo Fiscal do Contrato, abaixo assinado (“CONTRATANTE”), e a **[RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA]**, Endereço **[ENDEREÇO DA CONTRATADA]**, inscrita no CNPJ/MF **[CNPJ DA CONTRATADA]**, neste ato representadas por seus sócios-administradores, na forma de seu contrato social e pelo seu Preposto, todos abaixo assinados (“CONTRATADA”), CONTRATANTE e CONTRATADA em conjunto denominadas como Partes:

CONSIDERANDO QUE as Partes, por meio do contrato **[NÚMERO DO CONTRATO]** (“Contrato”), estão estabelecendo uma relação jurídica para a prestação de serviços especializados em **[OBJETO DO CONTRATO]**, pela CONTRATADA à CONTRATANTE sendo que para serem executados, necessariamente incluem o acesso, o conhecimento e o tratamento de dados e informações corporativas da CONTRATANTE pela CONTRATADA, além do uso de equipamentos, de recursos computacionais e outros que envolvam a possibilidade de divulgação de informações restritas, de exclusivo interesse da CONTRATANTE, sob a posse, guarda e domínio da CONTRATADA;

CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si informações classificadas como restritas e/ou sigilosas, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios;

CONSIDERANDO QUE as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Restritas e/ou sigilosas, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso e Sigilo de Dados e Informações (“Termo”), o qual se regerá pelas considerações acima, bem como, **pelas considerações que forem pertinentes constantes na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).**

1. OBJETO

1.1. Este Termo tem por objeto exclusivo proteger as Informações Confidenciais que venham a ser fornecidas ou reveladas pela CONTRATANTE à CONTRATADA, bem como disciplinar a forma pela qual elas devem ser utilizadas pela CONTRATADA.

1.2. Todas as informações ou dados revelados ou fornecidos, direta ou indiretamente, pela CONTRATANTE ou por terceiros em nome desta à CONTRATADA, ou obtida por esta de forma lícita, independentemente de divulgação explícita, em quaisquer meios de armazenamento ou transmissão e independente do formato, rotulação ou forma de envio, devem ser tratadas como Informações Confidenciais.

1.3.A CONTRATADA reconhece que as Informações Confidenciais são de propriedade exclusiva da CONTRATANTE ou são advindas de terceiros e estão sob sua responsabilidade.

1.4.As Informações Confidenciais poderão estar contidas e serem transmitidas por quaisquer meios, incluindo, entre outros, as formas escritas, gráfica, verbal, mecânica, eletrônica, digital, magnética ou criptográfica.

2. RESTRIÇÕES QUANTO À UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

2.1.A CONTRATADA reconhece a importância de se manter as Informações Confidenciais em segurança e sob sigilo, mesmo após o término de vigência do presente Termo, obrigando-se a tomar todas as medidas necessárias para impedir que sejam transferidas, reveladas, divulgadas ou utilizadas, sem prévia autorização da CONTRATANTE, a qualquer terceiro estranho a este Termo.

2.2. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Termo, a CONTRATADA obriga-se a:

- (i) Tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo ou os materiais de acesso restrito que lhe forem fornecidos pela CONTRATANTE e preservar o seu sigilo, de acordo com a legislação vigente;
- (ii) Preservar o conteúdo das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito, sem divulgá-lo ou comercializar a terceiros;
- (iii) Não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito;
- (iv) Não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo: (a) informações classificadas em qualquer grau de sigilo; (b) informações relativas aos materiais de acesso restrito da CONTRATANTE salvo autorização da autoridade competente.
- (v) Não utilizar, reter, duplicar, modificar, adulterar, subtrair ou adicionar qualquer elemento das Informações Confidenciais que lhe forem fornecidas para criação de qualquer arquivo, lista ou banco de dados de sua utilização particular ou de quaisquer terceiros, exceto quando autorizada expressamente por escrito pela CONTRATANTE para finalidades específicas;
- (vi) Não modificar ou adulterar as Informações Confidenciais fornecidas pela CONTRATANTE, bem como não subtrair ou adicionar qualquer elemento a essas Informações Confidenciais;
- (vii) Armazenar e transmitir as Informações Confidenciais digitais em ambiente seguro, com controle de acesso e mediante o uso de criptografia;
- (viii) Devolver à CONTRATANTE, ou a exclusivo critério dessa destruir, todas as Informações Confidenciais que estejam em seu poder em até 48h (quarenta e oito horas), contados da data da solicitação; e
- (ix) Informar imediatamente a CONTRATANTE qualquer violação a este Termo.

3. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

3.1. A CONTRATADA obriga-se a, sempre que aplicável, atuar em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”), bem como seguir as instruções informadas pela CONTRATANTE quanto ao tratamento dos Dados Pessoais que teve acesso em função do presente Termo.

3.2. A CONTRATADA compromete-se a auxiliar a CONTRATANTE: i) com a suas obrigações judiciais ou administrativas, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; e ii) no cumprimento das obrigações decorrentes dos Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais, principalmente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas.

3.3. Caso exista modificação dos textos legais acima indicados ou de qualquer outro de forma que exija modificações na estrutura da relação estabelecida com a CONTRATANTE ou na execução das atividades ligadas a este Termo, a CONTRATADA deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade da relação negocial conforme as disposições acordadas, a CONTRATADA concorda em notificar formalmente este fato a CONTRATANTE, que terá o direito de resolver a relação negocial sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. A CONTRATADA declara estar ciente de que o manuseio inadequado das Informações Confidenciais, sua divulgação ou revelação não autorizada a quaisquer terceiros representarão, por si só, prejuízo ao patrimônio, à imagem e reputação da CONTRATANTE, e implicará em sua responsabilização civil ou criminal, de acordo com a violação verificada, obrigando-se ao ressarcimento das perdas e danos decorrente.

4.2. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a CONTRATADA, além de sanções penais cabíveis, ao pagamento a CONTRATANTE e a terceiros pelas perdas e danos, diretos e indiretos, decorrentes do evento de descumprimento, facultada ainda a CONTRATANTE a rescisão do presente Termo e demais acordos que estiverem vigentes com a CONTRATADA.

4.3. Este Termo não impõe obrigações à CONTRATADA com relação às Informações Confidenciais que (i) já sejam lícita e comprovadamente de conhecimento da CONTRATADA anteriormente à sua divulgação pela CONTRATANTE; (ii) sejam ou venham a se tornar de conhecimento público, sem qualquer intervenção da CONTRATADA e (iii) sejam divulgadas à CONTRATADA por qualquer terceiro que as detenham em legítima posse, sem que isto constitua violação de dever de confidencialidade previamente assumido com a CONTRATANTE.

4.4. Se a CONTRATADA vier a ser obrigada a divulgar, no todo ou em parte, as Informações Confidenciais por qualquer ordem judicial ou autoridade governamental competente, a

CONTRATADA poderá fazê-lo desde que notifique imediatamente a CONTRATANTE, para permitir que esta adote as medidas legais cabíveis para resguardo de seus direitos.

4.5. Se a CONTRATADA, na hipótese aqui tratada, tiver que revelar as Informações Confidenciais, divulgará tão somente a informação que foi legalmente exigível e envidará seus melhores esforços para obter tratamento de segredo para quaisquer Informações Confidenciais que revelar, nos precisos dispositivos deste Termo e da lei.

4.6. A CONTRATADA concorda que não deve se opor à cooperação ou empenho de esforços com a CONTRATANTE para auxiliar na adoção das medidas judiciais competentes, sendo certo que nada poderá ser exigido ou solicitado a CONTRATADA que não esteja dentro dos estritos limites legais.

4.7. O presente Termo permanecerá em vigor por prazo indeterminado, independentemente da formalização de qualquer negócio entre as Partes.

4.8. Quaisquer alterações a este Termo somente terão validade e eficácia se forem devidamente formalizadas através de termo aditivo firmado entre as Partes.

4.9. O presente Termo será interpretado pela legislação da República Federativa do Brasil e as Partes desde já elegem o foro da Cidade de Belém, Estado do Pará, para dirimir qualquer controvérsia oriunda deste instrumento, salvo disposição específica pela legislação aplicável.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

[Local], XX de XXXX de XXXX.

CONTRATANTE	CONTRATADA
<hr/> Nome Gestor do Contrato	<hr/> Nome Socio/Administrador
<hr/> Nome Fiscal do Contrato	<hr/> Nome Preposto

ANEXO X**TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DO EMPREGADO
TERCEIRIZADO**

Eu, [NOME DO EMPREGADO], portador do CPF nº [NÚMERO DO CPF], declaro, como empregado da [RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA], estar ciente de minhas responsabilidades profissionais quanto à segurança dos recursos computacionais e das informações corporativas do Banco da Amazônia S.A., cujos acessos me serão franqueados para desempenho, exclusivo, das funções para as quais fui expressamente contratado e designado.

Por esse termo de responsabilidade e confidencialidade, comprometo-me a:

- a) Manter-me atualizado com a Política de Segurança da Informação e Cibernética e demais Políticas Internas e Normas de Segurança do BANCO DA AMAZÔNIA;
- b) Manter o sigilo absoluto de minha senha corporativa, estando ciente que minha senha é pessoal e intrasferível, cabendo a mim, exclusivamente, a guarda sigilosa, não podendo revelá-la para terceiros;
- c) Manter sigilo absoluto da senha de acesso aos sistemas e de informações de clientes do BANCO DA AMAZÔNIA que me sejam franqueados em função da minha atividade profissional;
- d) Manter vigilância dos materiais, máquinas, ferramentas e outros pertences de minha propriedade guardados no local dos serviços, quando forem prestados nas dependências do BANCO DA AMAZÔNIA, além de zelar pelos equipamentos, materiais e quaisquer outros recursos de propriedade da DO BANCO DA AMAZÔNIA colocados eventualmente à minha disposição, utilizando-os de maneira correta e cuidadosa e estritamente para os fins do cumprimento das minhas atividades.
- e) Manter sigilo das informações do BANCO DA AMAZÔNIA ou de terceiros, classificadas como sigilosas e restritas, não divulgando ou comercializando, interna ou externamente, a não ser quando devidamente autorizado;
- f) Manter sigilo de informações pessoais, não divulgando ou comercializando, interna ou externamente, a não ser quando devidamente autorizado;
- g) Não copiar, reproduzir, transferir ou usar indevidamente quaisquer informações do BANCO DA AMAZÔNIA para qualquer outra finalidade que não esteja ligada a atividade profissional exercida, observando-se o disposto neste termo.
- h) Não utilizar, reter ou duplicar as informações que lhe forem fornecidas para criação de qualquer arquivo, lista ou banco de dados de sua utilização particular ou de quaisquer terceiros ou para finalidades distintas da informada pelo BANCO DA AMAZÔNIA.
- i) Não transferir as informações corporativas do Banco da Amazônia para outros meios de armazenamento (físicos e nuvem), não autorizados pelo Banco, para fins particulares, sob pena de responsabilização por vazamento de dados;
- j) Cessar o uso, bem como devolver, imediatamente após o término do Contrato, todos os materiais, informações, documentos, recursos (inclusive crachás, usuários de acesso a sistemas etc.) do BANCO DA AMAZÔNIA que tenham me sido emprestados ou de qualquer forma disponibilizados.

- k) Acessar os ambientes do BANCO DA AMAZÔNIA, sejam eles físicos ou lógicos, estritamente para a execução da prestação dos serviços contratados.
- l) Respeitar às leis vigentes de direito autoral e Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) bem como as demais leis, normas e políticas de proteção de dados pessoais corporativas.
- m) Seguir as instruções recebidas do BANCO DA AMAZÔNIA em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes e aplicáveis, devendo garantir sua licitude e idoneidade.
- n) Tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público sem qualquer contribuição sua, ainda que a relação contratual entre as Partes venha a ser resolvida, e independentemente dos motivos que derem causa.
- o) Notificar o BANCO DA AMAZÔNIA assim que tomar conhecimento de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (i) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (ii) de qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (iii) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.
- p) Respeitar às leis vigentes de direito autoral e no que couber, ter como ação os princípios e práticas descritos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) no que tange à segurança, a privacidade e o tratamento das informações, bem como, adotar ações no presente para a plena observância da referida lei no momento de sua vigência.

Sendo estas responsabilidades estendidas:

- a) Para fora das dependências do BANCO DA AMAZÔNIA e fora dos horários normais de trabalho quando na execução de trabalho remoto, em cliente ou em outra dependência do Banco;
- b) Por tempo indeterminado, mesmo após o término da relação profissional da CONTRATADA com o BANCO DA AMAZÔNIA, no que tange a não divulgação e comercialização de informações sigilosas e informações pessoais;

Estou ciente que transgressões destas normas são consideráveis faltas graves e que poderei responder civil e penalmente por quaisquer prejuízos causados ao Banco da Amazônia.

[Local], XX de XXXX de XXXX.

[NOME DO EMPREGADO TERCEIRIZADO]

ANEXO XI
MATRIZ DE RISCO

CATEGORIA DE RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	MEDIDAS MITIGADORAS	ALOCÇÃO DO RISCO
Risco atinente ao tempo da execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Repactuação	Diligência do Contratado na execução contratual.	Contratado.
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Planejamento empresarial.	Contratado.
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo BASA, que comprovadamente repercute no preço do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Repactuação.	Contratante.
	Modificação do escopo do objeto pelo BASA.	Aumento do custo.	Repactuação.	Contratante.
Risco da Atividade Negocial	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço da prestação de serviço.	Repactuação	Repactuação.	Contratado.
Riscos trabalhistas e previdenciários	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Contratante
Risco tributário e fiscal (não tributário)	Recolhimento indevido ou falta de recolhimento.	Débito ou crédito tributário.	Ressarcimento pela empresa ou retenção de pagamentos até o limite pago pelo BASA.	Contratado.

Risco operacional	Substituição de consultor.	Retardamento nos prazos de entrega e baixa qualidade dos entregáveis.	Fiscalização.	Contratado.
	Não realização de reunião formal de iniciação contratual.	Não entrega de documentos exigidos no contrato.	Fiscalização.	Contratado.
	Acidentes, ainda que ocorridos nos locais de prova.	Contratante considerado como corresponsável.	Todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica	Contratado.
Riscos internos	Não aplicação de multas e glosas.	Perdas financeiras.	Ressarcimento do Banco.	Contratante.
	Ausência de livro de ocorrências.	Falta de evidências de acompanhamento contratual.	Gestão e Fiscalização.	Contratante.
	Ausência de nomeação de fiscal.	Descumprimento de normativos internos.	Gestão e fiscalização.	Contratante.
Incluir outros riscos eventualmente mapeados caso a caso, de acordo com o objeto.	- Quebra de sigilo de informações sobre conteúdo programático, impressão e distribuição de prova.	- Descumprimento das obrigações contidas na legislação.	Gestão e fiscalização	- Contratante