



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.

Apresentarmo-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, moderno, com colaboradores engajados e resultados sólidos.

VALORES

- Integridade – Ética e Transparência;
- Meritocracia;
- Desenvolvimento Sustentável;
- Valorização do cliente;
- Decisões técnicas e colegiadas;
- Eficiência e inovação;
- Comprometimento com o resultado e a gestão de riscos.

CÓDIGO DE ÉTICA

O Código de Ética do Banco da Amazônia contem padrões baseados nos princípios da legalidade, probidade, imparcialidade 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 20.09.2020, 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 contratadas 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, Logística, Contratações e Gestão de Contratos – GEPAC

Coordenadoria de Processos Licitatórios – COPOL

EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 2020/001

O Banco da Amazônia S.A., ou simplesmente Banco, instituição financeira pública vinculada ao Ministério da Fazenda, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.902.979/0001-44, com sede em Belém (PA), na Avenida Presidente Vargas, nº 800, com fundamento na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e Regulamento Interno do Banco, torna público a contratação, por credenciamento, de empresas para a prestação de serviço de troca eletrônica de dados (EDI – “Electronic Data Interchange”), compactados e descompactados, consistindo na alocação, pela contratada, de estrutura de recursos de segurança, com possibilidade do uso de criptografia no canal de tráfego de dados, caixas postais eletrônicas, facilidades para comunicação de dados e funções específicas para troca de dados, que permitirá o envio e o recebimento dos mesmos, sob forma de documentos eletrônicos, entre a contratante e seus clientes, incluindo, ainda, os serviços necessários à operacionalização dos sistemas e suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas, nas áreas de abrangência do Banco da Amazônia S/A, que **durante os próximos 30 (dias)** dias úteis, contados da data da publicação deste Edital, **até às 18 horas do dia 26.06.2020**, estará recebendo pedidos de credenciamento.

1. DO OBJETO

1.1 Prestação de serviço de troca eletrônica de dados (EDI – “*Electronic Data Interchange*”), compactados e descompactados, consistindo na alocação, pela **CONTRATADA**, de estrutura de recursos de segurança, com possibilidade do uso de criptografia no canal de tráfego de dados, caixas postais eletrônicas, facilidades para comunicação de dados e funções específicas para troca de dados, que permitirá o envio e o recebimento dos mesmos, sob forma de documentos eletrônicos, entre a **CONTRATANTE** e seus clientes, incluindo, ainda, os serviços necessários à operacionalização dos sistemas e suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas.

1.2 Constitui objeto do presente procedimento administrativo e deste Edital o credenciamento de empresa para fornecimento e instalação, por conta e responsabilidade da **CONTRATADA**, dos meios de transmissão para receber e entregar documentos eletrônicos a serem trafegados, prestação de serviço de suporte técnico de instalação, reinstalação, atualização de versão de aplicativos para transferência eletrônica de dados e treinamento aos clientes da **CONTRATANTE**, bem como, atendimento às dúvidas e outras situações referentes ao serviço de Troca Eletrônica de Dados, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas no Edital, aderente à legislação vigente, de acordo com a Lei nº 13.303/16, de 30.06.2016 e Regulamento Interno de Licitações.

2. DA RETIRADA DO EDITAL E FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS

2.1. RETIRADA DO EDITAL

LOCAL: Gerência de Compras e Logística, no Edifício Sede do Banco da Amazônia S.A., localizado na Av. Presidente Vargas nº 800, 2º andar, Bloco B, em Belém-Pa – CEP: 66.017-000, telefone (91) 4008-3308, das 08:30 às 13:30 horas. O edital também pode ser obtido por meio da internet, no endereço eletrônico www.bancoamazonia.com.br.

2.2. FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS:

As dúvidas decorrentes da interpretação deste Edital poderão ser dirimidas, desde que encaminhadas formalmente ao Comitê de Licitações, no endereço acima, pelo e-mail licitacoes@bancoamazonia.com.br, **até às 18 horas do dia 19.06.2020**.

3. DO PRAZO PARA RECEBIMENTO DOS ENVELOPES DE CREDENCIAMENTO

3.1. Os envelopes lacrados, contendo a documentação da habilitação, deverão ser identificados com os termos a seguir e entregues na Gerência de Compras e Logística, no Edifício Sede do Banco da Amazônia S.A., localizado na Av. Presidente Vargas nº 800, 2º andar, Bloco B, em Belém-Pa – CEP: 66.017-091, até às 18 horas do último dia para recebimento dos envelopes estipulados no Edital, pessoalmente ou por via postal, com AR (Aviso de Recebimento) ou, ainda, poderão ser entregues à Comissão no local previsto, podendo ser prorrogado por mais 30 dia a critério da Comissão de Licitações e Contratos.

- ENVELOPE “DOCUMENTOS”
- IDENTIFICAÇÃO DA PRETENDENTE AO CREDENCIAMENTO (NOME e CPF)
- CREDENCIAMENTO DE EDI Nº 2020/001

3.2. O Comitê de Licitação não se responsabiliza por envelopes que não sejam entregues pessoalmente.

3.3. Na forma da legislação em vigor, os documentos devem ser apresentados no original ou em cópia autenticada pelo notário público ou, ainda, por qualquer membro do Comitê de Licitações do Banco. Neste caso, a cópia deverá ser apresentada com o respectivo documento original. O Banco não aceitará cópia de documentos em papel térmico utilizado em aparelhos de *fac-símile*.

3.4. O processo de credenciamento será conduzido pela Comissão de Licitações nomeada pelo banco através da Ordem de Serviço n.º 075/2020.

4. Constituem partes integrantes deste Edital como se nele estivem escritas os seguintes anexos:

| | | |
|------------|---|--------------|
| ANEXO I | Projeto Básico | fls. 11 a 26 |
| ANEXO II | Modelo de carta-proposta e de <i>capacidade técnica</i> | fls. 27 e 28 |
| ANEXO III | Minuta de declaração de inexistência de fato impeditivo e comunicação de fato superveniente | fls. 29 e 30 |
| ANEXO IV | Minuta de declaração de ME e EPP | fls. 31 |
| ANEXO V | Minuta de declaração de inexistência de empregado menor no quadro da empresa | fls. 32 |
| ANEXO VI | Minuta de declaração conforme art. 38 da Lei 13.303/2016 | fls. 33 |
| ANEXO VII | Minuta de Declaração de conhecimento do teor do Decreto Nº 7.203, de 04.06.2010 | fls. 34 |
| ANEXO VIII | Minuta de Declaração de Conhecimento do teor da <i>Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos (em conjunto, “Leis Anticorrupção”)</i> | fls. 35 |
| ANEXO IX | Minuta de Contrato de credenciamento | fls. 36 a 56 |

5. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar do credenciamento empresas com experiência comprovada no fornecimento e instalação dos meios de transmissão de recebimento e entrega de documentos eletrônicos a serem trafegados, prestação de serviço de suporte técnico de instalação, reinstalação, atualização de versão de aplicativos para transferência eletrônica de dados e treinamento aos clientes da CONTRATANTE, bem como, atendimento às dúvidas e outras situações referentes ao serviço de Troca Eletrônica de Dados, compatível com o escopo do serviço.

6. HABILITAÇÃO

6.1 Para a habilitação na licitação exigimos dos interessados, exclusivamente, a documentação relativa a:

- I - habilitação jurídica;
- II - qualificação técnica;
- III - qualificação econômico-financeira;
- IV - regularidade fiscal e trabalhista;
- V - cumprimento do disposto no [inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal. \(Incluído pela Lei nº 9.854, de 1999\)](#)

6.2 -A documentação relativa à qualificação habilitação jurídica, consistirá em:

6.2.1 - ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor (documento de constituição acompanhado de todas as alterações realizadas ou consolidação acompanhada das alterações ocorridas a partir de então), devidamente registrado e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores;

6.3 - A documentação relativa à regularidade fiscal e trabalhista, conforme o caso, consistirá em: [\(Redação dada pela Lei nº 12.440, de 2011\) \(Vigência\)](#):

I - prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Geral de Contribuintes (CNPJ);

II - prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

III - prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Municipal e Estadual do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

IV - prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei. [\(Redação dada pela Lei nº 8.883, de 1994\)](#)

V – prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do [Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. \(Incluído pela Lei nº 12.440, de 2011\) \(Vigência\)](#)

6.4 - A documentação relativa à econômico-financeira, consistirá em:

6.4.1 -Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

6.4.2 - balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados [na forma da lei](#), que comprovem a boa situação financeira da participante. Tratando-se de empresa criada neste exercício, deverá ser apresentado o balanço de abertura;

6.4.2.1 - entenda-se por "na forma da lei":

a) quando S/A: balanço patrimonial registrado na Junta Comercial e publicado em Diário Oficial e em jornal de grande circulação editado na localidade em que está situada a sede da companhia, conforme o *caput* do art. 289 e o § 5º da Lei nº 6.404/1976;

b) quando outra forma societária: balanço acompanhado de cópia dos Termos de Abertura e de Encerramento do Livro Diário do qual foi extraído, conforme art. 5º, § 2º, do Decreto-Lei nº 486/1969, autenticados pelo órgão de Registro do Comércio, ou Termo de Opção, se a participante for optante pelo regime de tributação do Imposto de Renda com base no lucro presumido;

c) sociedades simples: registrada no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede; caso a sociedade simples adote um dos tipos de sociedade empresária, deverá sujeitar-se às normas fixadas para as sociedades empresárias, inclusive quanto ao registro na Junta Comercial;

6.4.2.2 - a comprovação da boa situação financeira da participante será baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a que apresentar resultado maior do que 1 (um) em todos os índices aqui mencionados:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

6.4.2.3 - os índices de que trata o **subitem 6.1.1.8.2** serão calculados pela participante e confirmados pelo responsável por sua contabilidade, mediante sua assinatura e a indicação do seu nome e do número de registro no Conselho Regional de Contabilidade (CRC);

6.4.2.4 - a participante que apresentar qualquer dos índices relativos à boa situação financeira igual ou menor que 1,0 (um) deverá comprovar que tem Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado do fornecimento do objeto.

6.5 - A documentação relativa à qualificação técnica, consistirá em:

6.5.1 - A CONTRATADA deverá apresentar, atestados de capacitação técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove a prestação de serviço similar ao apresentado neste Edital e seus Anexos;

6.5.2 - A CONTRATADA deverá declarar e ter, no ato de assinatura do Contrato, em seu quadro de funcionários, profissionais habilitados a prestar todos os serviços descritos neste Edital e seus Anexos, inclusive serviços de suporte e garantia;

7. DA HOMOLOGAÇÃO

7.1. Uma vez cumpridas todas as exigências deste Edital e seus anexos, a proposta de credenciamento será submetida à Diretoria do Banco, pela GEPAC, para homologação, na forma da lei.

8. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DAS OBRIGAÇÕES DO CREDENCIADO

8.1. As condições de execução dos serviços e as obrigações do credenciado constarão no contrato a ser assinado pelas partes cuja minuta é parte integrante deste Edital (**Anexo IX**).

9. DA FORMA DE PAGAMENTO

9.1. O **CONTRATANTE**, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à **CONTRATADA**, mensalmente, nos dias 5 (cinco), 15 (quinze) ou 25 (vinte e cinco) do mês, por meio de crédito em conta corrente de titularidade da **CONTRATADA** preferencialmente em qualquer agência do Banco da Amazônia, condicionado à entrega das Notas Fiscais e Faturas discriminativas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e que tenha recebido conformidade do setor competente, no montante que lhe for devido.

9.2 Caso a **CONTRATADA** opte pelo recebimento do pagamento em conta corrente mantida em outra instituição financeira, ser-lhe-á cobrado o valor da tarifa TED ou DOC correspondente ao da tabela de tarifas e serviços do **CONTRATANTE**, sendo que esse valor será de responsabilidade da **CONTRATADA** e deduzido do valor do crédito a ser enviado.

9.3. A correspondente nota fiscal/fatura deve ser emitida a partir do 1º (primeiro) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços e apresentada ao **CONTRATANTE** até o dia 10 (dez) do mês de emissão, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura.

I Quando o dia 10 (dez) coincidir com dia não útil a nota fiscal/fatura deverá ser apresentada no 1º dia útil subsequente.

II Os serviços serão medidos e apurados mensalmente, considerando do primeiro ao último dia do mês de referência.

9.4. A **CONTRATADA** deve apresentar ao **CONTRATANTE**, juntamente com a nota fiscal/fatura, os seguintes documentos referentes ao mês da efetiva prestação dos serviços faturados:

9.5. A não apresentação dos documentos citados no parágrafo anterior, no prazo indicado, assegura ao **CONTRATANTE** o direito de suspender o pagamento dos serviços, sem que isso implique a atualização ou correção do valor da nota fiscal/fatura, ficando ainda a **CONTRATADA** sujeita ao pagamento de multas por eventuais atrasos nos repasses de tributos pelo **CONTRATANTE**.

9.6. A nota fiscal/fatura deve conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo à **CONTRATADA** a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo:

- a) a identificação completa do **CONTRATANTE**, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;
- b) descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) do **CONTRATANTE** contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

9.7. A nota fiscal/fatura não aprovada pelo **CONTRATANTE** será devolvida à **CONTRATADA** para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua

rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pelo **CONTRATANTE**, em hipótese alguma, autorizará a **CONTRATADA** a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

9.8. O **CONTRATANTE** fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a **CONTRATADA** se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso a **CONTRATADA** esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar ao **CONTRATANTE**, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

9.9. Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua ao **CONTRATANTE** a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a **CONTRATADA** é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a **CONTRATADA** estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

9.10. Os encargos sofridos pelo **CONTRATANTE** por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela **CONTRATADA**, serão cobrados diretamente da **CONTRATADA**.

9.11. Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade fiscal da Contratada, no âmbito federal, estadual, municipal e do distrito federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

9.12. Constatada a situação de irregularidade, a **CONTRATADA** será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

9.13. Nenhum pagamento isentará a **CONTRATADA** das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

9.14. O não pagamento da nota fiscal/fatura, por culpa exclusiva do **CONTRATANTE**, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$\text{VAT} = \frac{\text{VIN}}{\text{IDI}} \times \text{IDF}, \text{ onde:}$$

$$\begin{aligned}\text{VAT} &= \text{valor atualizado} \\ \text{VIN} &= \text{Valor inicial} \\ \text{IDI} &= \text{IGP-M/FGV na data inicial} \\ \text{IDf} &= \text{IGP-M/FGV na data final}\end{aligned}$$

9.15. O **CONTRATANTE** pagará a quantia de R\$ 0, 1262 por *Kilobyte* trafegado, sendo a estimativa de tráfego anual de 840.000 *Kilobytes/Ano*.

10. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 A **CONTRATADA** deverá indicar formalmente, no ato de assinatura do CONTRATO ou sempre que alterado, o preposto que atuará como Supervisor Geral de CONTRATO e será seu representante principal junto ao **CONTRATANTE**.

10.2 A **CONTRATADA** deverá utilizar mão-de-obra especializada, com empregados devidamente certificados nas diversas plataformas em uso pelos clientes, a fim de manter o padrão de atendimento.

10.3 Caso identifique uma prestação de serviços aquém da qualidade **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** notificará a **CONTRATADA** para que adote as medidas consideradas cabíveis para o restabelecimento da qualidade prevista neste contrato.

10.4 A **CONTRATADA** deverá manter cadastro dos clientes da **CONTRATADA**, contendo os dados informados na ficha de cadastramento: apelido, nome do cliente, código do sistema, telefone, contato e CPF ou CNPJ, pelo mesmo prazo estabelecido para o RAT – Relatório de Atendimento Técnico.

10.5 A **CONTRATADA** deverá manter plantão telefônico DDG (Discagem Direta Grátis) para suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, para atendimento ao **CONTRATANTE**, destinado ao fornecimento de orientações quanto à operacionalização do presente contrato, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE** e seus clientes.

Belém (PA), 14 de maio de 2020.

Elcio de Sousa Farias

Presidente da Comissão de Licitações

EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 2020/001

ANEXO I

PROJETO BÁSICO

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1 Serviços de Suporte Técnico

1.1.1 A **CONTRATADA** deverá executar os serviços de instalação, reinstalação, atualização de versão e treinamento, presencial ou remotamente, nos clientes do **CONTRATANTE**.

1.1.2 **Instalação:** consiste na instalação de aplicativo para transferência eletrônica de dados no cliente, a ser realizada pela **CONTRATADA**, sendo considerada concluída quando os aplicativos estiverem operacionais e a ativação da conexão for finalizada com a transmissão de arquivos de testes, e a consequente configuração para o modo de produção, bem como, realização do treinamento.

1.1.3 **Reinstalação:** acionamento da **CONTRATADA** para reinstalar os aplicativos para transferência eletrônica de dados em cliente que já faz uso do serviço de troca eletrônica de dados, através da mesma **CONTRATADA**, sendo considerada concluída quando os aplicativos para transferência eletrônica de dados estiverem operacionais e a ativação da conexão for finalizada com a transmissão de arquivos de testes, e a consequente configuração para o modo de produção, bem como, realização do treinamento.

1.1.4 **Treinamento:** refere-se à instrução quanto ao uso dos sistemas aplicativos para transferência eletrônica de dados instalados, abordando um ensinamento básico do funcionamento do processo e como utilizar o software da **CONTRATADA** para o envio e recebimento dos arquivos.

1.1.5 **Atualização de Versão** consiste na instalação de uma nova versão do(s) aplicativo(s) referente(s) ao serviço contratado, a ser realizada pela **CONTRATADA**, sendo considerada concluída quando os “softwares do **CONTRATANTE**” estiverem operacionais e a ativação da conexão for finalizada com a transmissão de arquivos de testes, e a consequente configuração para o modo de produção, bem como, realização do treinamento.

1.1.6 Os serviços de Instalação, Treinamento e Atualização de Versão poderão ser realizados remotamente.

1.1.7 O serviço de Reinstalação deverá ser realizado prioritariamente de forma remota.

1.1.8 A critério da **CONTRADADA**, quando esta julgar necessário, o atendimento poderá ser realizado presencialmente, sem custo adicional para o **CONTRATANTE**.

1.1.9 A **CONTRATADA** deverá garantir que o atendimento seja realizado corretamente, independente da forma de execução (presencial ou remoto).

1.1.10 A **CONTRATADA** deverá se responsabilizar pela segurança do cliente, de forma a garantir que o software utilizado para atendimento remoto no computador do cliente não o exponha à ação de terceiros.

1.1.11 Na solicitação de serviços, a **CONTRATADA** será acionada pelo **CONTRATANTE** por meio de abertura de chamado realizado por ferramenta específica ou de e-mail, que originará uma Solicitação de Serviço para atendimento às solicitações referentes aos serviços de Troca Eletrônica de Dados. A **CONTRATADA** deverá entrar em contato com o cliente para atendimento da demanda e fechar o chamado imediatamente após a solução do problema.

2 FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 Procedimentos de transmissão e recepção de arquivos

2.1.1 Os serviços de Troca Eletrônica de Dados serão utilizados para todos os produtos e serviços do **CONTRATANTE** que necessitem desta solução, a critério exclusivo do **CONTRATANTE**.

2.1.2 Arquivo de Remessa é qualquer arquivo enviado pelo cliente para o **CONTRATANTE**.

2.1.3 Arquivo de Retorno é qualquer arquivo enviado pelo **CONTRATANTE** ao cliente.

2.1.4 A **CONTRATADA** deverá realizar, quando necessário, a adaptação do *layout* do Cliente ao *layout* do **CONTRATANTE**, assegurando a conversão dos arquivos enviados/recebidos seguindo a padronização utilizada, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**.

2.1.4.1 A tradução do *layout* do cliente para o *layout* do **CONTRATANTE** deverá ser realizado com ferramenta apropriada, de modo a garantir o sigilo das informações dos clientes.

2.1.5 O software de comunicação da **CONTRATADA**, instalado no cliente do **CONTRATANTE**, é responsável pela recepção e transmissão dos arquivos/mensagens entre o **CONTRATANTE** e seus clientes, assim como a geração e disponibilização de todos os controles e trilhas de auditagem originadas pelas transmissões e recepções executadas.

2.1.6 Transmissões de arquivos de Remessa (cliente→Banco da Amazônia)

2.1.6.1 O cliente do **CONTRATANTE**, previamente cadastrado nos respectivos sistemas do **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA**, envia o arquivo de remessa para o **CONTRATANTE**, através da aplicação de Troca Eletrônica de Dados da **CONTRATADA**, respeitando as regras pré-estabelecidas entre o **CONTRATANTE** e seu cliente, após serem efetuados os controles de segurança para garantir a integridade do arquivo e da transmissão, tais como destinatário e remetente válidos, padrão do arquivo e relacionamento autorizado.

2.1.7 Transmissões de arquivos de Retorno (Banco da Amazônia→cliente)

2.1.7.1 O **CONTRATANTE** disponibiliza, via **CONTRATADA**, o arquivo de retorno para o cliente previamente cadastrado nos sistemas do **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, respeitando as regras pré-estabelecidas entre o **CONTRATANTE** e seu cliente, após serem efetuados os controles de segurança para garantir a integridade do arquivo e da transmissão, tais como destinatário e remetente válidos, padrão do arquivo e

relacionamento autorizado.

2.1.8 Para todos os arquivos de remessa e retorno trafegados, devem ser geradas mensagens de notificação nas caixas postais dos remetentes/destinatários.

2.1.8.1 As notificações podem ser de confirmação ou de rejeição e serão retiradas e processadas pelo **CONTRATANTE** e seus clientes.

2.1.8.2 Para a transmissão ser considerada bem sucedida, devem ser geradas, para todos os arquivos de remessa e retorno trafegados, mensagens de notificação nas caixas postais dos remetentes/destinatários.

2.1.8.3 As mensagens de notificação são de dois tipos, a saber:

2.1.8.3.1 A notificação de envio ocorrerá sempre que o arquivo transmitido estiver disponibilizado com integridade na aplicação de Troca Eletrônica de Dados do destinatário. Esta informação será gerada para o remetente da informação. Fará parte desta notificação o seguinte conteúdo:

- Origem: código da aplicação de Troca Eletrônica de Dados do remetente;
- Destinatário: código da aplicação de Troca Eletrônica de Dados do destinatário;
- Identificação: nome do arquivo;
- Data: data de transmissão do arquivo (ddmmaaaa);
- Hora: Hora da transmissão do arquivo (hh: mm);
- Quantidade de bytes: número de bytes transmitidos.

2.1.8.3.2 A notificação de recebimento ocorrerá sempre que o arquivo for retirado pelo destinatário da sua aplicação de Troca Eletrônica de Dados. Esta informação será gerada para o remetente da informação. Fará parte desta notificação o seguinte conteúdo:

- Origem: código da aplicação de Troca Eletrônica de Dados do remetente;
- Destinatário: código da aplicação de Troca Eletrônica de Dados do destinatário;
- Identificação: nome do arquivo;
- Data: data de transmissão do arquivo (ddmmaaaa);
- Hora: Hora da transmissão do arquivo (hh:mm);
- Quantidade de bytes: número de bytes transmitidos.

2.1.8.4 A **CONTRATADA** deverá manter pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir data do evento, log das transferências de arquivos, em ambos os sentidos (cliente -> Banco da Amazônia e Banco da Amazônia -> cliente), com inibição das mensagens de notificação destinadas ao **CONTRATANTE**, sendo estas liberadas quando solicitadas pelo **CONTRATANTE**.

2.1.9 Redisponibilização de arquivos

2.1.9.1 A **CONTRATADA** deverá armazenar por um período mínimo de 30 (trinta) dias

corridos os arquivos de Retorno, possibilitando consulta *online* dos clientes através do site (portal web) disponibilizado pela **CONTRATADA**, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE**.

2.1.9.2 Após este prazo, a solicitação de redispnsabilização dos arquivos será realizada pelo **CONTRATANTE** através de abertura de chamado de Solicitação de Serviço.

2.2 Procedimentos para realização dos serviços de Suporte Técnico

2.2.1 Identificação dos clientes

2.2.1.1 Um usuário será reconhecido pelo sistema EDI por meio de uma identificação e uma senha, que será de seu conhecimento exclusivo.

2.2.1.1.1 Havendo necessidade, o cliente do **CONTRATANTE** poderá solicitar à **CONTRATADA**, por meio de abertura de chamado de Solicitação de Serviço, a alteração da senha de acesso às aplicações de troca eletrônica de dados, bem como de quaisquer outros dados cadastrais, sendo obrigatória a troca de senha no primeiro acesso, sem ônus adicional para o contratante.

2.2.2 Cadastramento de clientes

2.2.2.1 O **CONTRATANTE** solicitará, junto à **CONTRATADA**, através de chamado de instalação, o cadastramento do Cliente na Transmissão Eletrônica de Dados.

2.2.3 Exclusão de Clientes

2.2.3.1 A exclusão de clientes da base de dados da **CONTRATADA** poderá ocorrer de forma INDIVIDUAL ou COLETIVA.

2.2.3.1.1 Será considerada exclusão INDIVIDUAL a solicitação efetuada pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, através de uma solicitação de exclusão, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE**.

2.2.3.1.2 Será considerada uma exclusão COLETIVA a solicitação formal efetuada pelo **CONTRATANTE**, de um grupo de clientes do **CONTRATANTE**, cabendo à **CONTRATADA** a exclusão dos clientes da(s) aplicação (ões) de troca eletrônica de dados, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE**.

2.2.3.2 Poderá ocorrer a exclusão dos clientes do **CONTRATANTE** da(s) aplicação (ões) da **CONTRATADA** desde que, comprovadamente, não trafegue nenhum byte no prazo de 18 (dezoito) meses corridos.

2.2.3.3 A **CONTRATADA** deverá emitir arquivo de clientes excluídos e encaminhá-los ao **CONTRATANTE** mensalmente, quando do fechamento da fatura.

2.2.4 Abertura, tratamento e fechamento dos chamados

2.2.4.1 Qualquer acionamento da **CONTRATADA** deverá ser por meio da abertura de chamado pelo **CONTRATANTE**, por meio do formulário (definido pelo **CONTRATANTE**) com geração do identificador de chamado, que deverá ser acompanhado para efeito de ateste.

2.2.4.1.2 A abertura do chamado ocorrerá através de sistema automático. Em caso de indisponibilidade, poderão ser adotadas, contingencialmente, a abertura de chamado através de email, página web ou serviço 0800.

2.2.4.2 Quando do recebimento do chamado, a **CONTRATADA** deverá contatar o cliente do **CONTRATANTE** para agendamento do atendimento, dentro do prazo de atendimento.

2.2.4.2.2 Caso a **CONTRATADA** não obtenha sucesso no contato com o cliente do **CONTRATANTE**, deverá solicitar a ratificação ou retificação dos dados de contato do cliente ao **CONTRATANTE**.

2.2.4.3 Quando o serviço solicitado tratar-se de Instalação de Aplicativos, a **CONTRATADA**, a partir do recebimento da solicitação, contata o cliente do **CONTRATANTE** para fazer um “check list” da operacionalidade de seu equipamento (linha telefônica, “modem”, etc.) e providenciar o agendamento para atendimento da demanda.

2.2.4.4 Caso seja constatada a impossibilidade de atendimento por telefone ou remoto, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar técnico para visita ao cliente do **CONTRATANTE** para realização dos serviços solicitados.

2.2.4.5 A **CONTRATADA** assiste ao cliente do **CONTRATANTE** no suporte e solução de eventuais ocorrências envolvendo a transmissão de dados e operacionalização dos aplicativos, através de instalação do(s) seu(s) aplicativo(s) de comunicação e os aplicativos relacionados aos produtos do **CONTRATANTE**, conforme o caso.

2.2.4.6 **CONTRATADA** sempre deixará instalados na máquina do cliente os manuais técnico-operacionais dos aplicativos, que serão entregues à **CONTRATADA** em meio magnético e, como opção, em meio impresso.

2.2.4.7 A **CONTRATADA** deverá efetuar o treinamento do cliente do **CONTRATANTE**, para viabilizar a perfeita operacionalização dos serviços contratados, capacitando-o para a execução de todo o processo envolvendo o produto, os aplicativos e a transmissão de dados eletrônica a ser adotada.

2.2.4.8 A **CONTRATADA** deverá, obrigatoriamente, fazer teste de conexão com a Troca Eletrônica de Dados adotada, que consiste no envio de um arquivo de teste para a **CONTRATADA** ou **CONTRATANTE**, que fará a crítica dos dados de cadastramento (código, apelido e nome do cliente), gerando, em seguida, o arquivo de notificação para o cliente do **CONTRATANTE**, contendo protocolo eletrônico de comprovação da regularidade da remessa e do retorno dos arquivos, com a confirmação dos testes de conexão.

2.2.4.9 Consiste em obrigação da **CONTRATADA** o fechamento dos chamados logo após a conclusão do serviço, com o imediato envio do bilhete de fechamento do chamado para o **CONTRATANTE**.

2.2.4.10 Para os serviços técnicos realizados remotamente, a **CONTRATADA** deverá informá-los no arquivo sintético de chamados atendidos remotamente, conforme item 12.4 deste Termo.

2.2.4.11 O **CONTRATANTE** acompanhará a prestação dos serviços, no tocante aos prazos estabelecidos no item 5 “DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO” e subitens.

2.2.4.11.1 Através do site da **CONTRATADA** ou do serviço 0800, a **CONTRATADA** deverá prestar informações sobre os chamados abertos, bastando para isto que o **CONTRATANTE** informe o número do chamado ou a caixa postal do cliente.

2.2.4.12. A **CONTRATADA** deverá, num prazo máximo de 30 dias após a solicitação do **CONTRATANTE**, efetuar a integração do seu Sistema de Atendimento com o Sistema de

Atendimento do **CONTRATANTE**.

3. CONEXÕES

3.1 Especificações técnicas da conexão CONTRATANTE x VAN

3.1.1 A conexão entre **CONTRATADA x CONTRATANTE** é de responsabilidade do **CONTRATANTE**, podendo a critério deste ser realizada através de link dedicado ou através de VPN, considerando a velocidade compatível com o volume de tráfego para o atendimento da demanda.

3.1.2 Esta conexão deverá ser constantemente monitorada, quanto ao volume de tráfego, sendo redimensionada quando necessário e os custos assumidos pela **CONTRATADA**.

3.1.3 O software de transmissão de arquivos da **CONTRATADA** deverá suportar o protocolo de transmissão TCP/IP e os protocolos de aplicação ODETTE e Connect: Direct.

3.1.3.1 O intercâmbio eletrônico de dados entre o **CONTRATANTE/VAN** deverá ser efetuado de forma automática, devendo os dados ser disponibilizados para o **CONTRATANTE** em até 05 (cinco) minutos após seu recebimento na **CONTRATADA**.

3.1.3.2 A **CONTRATADA** deverá ser provida de infraestrutura tecnológica de porte compatível com o volume de dados contratados, e que possa sofrer "upgrades" necessários de acordo com o crescimento do serviço EDI.

3.1.4 Não será permitida a instalação de qualquer equipamento da **CONTRATADA** nas dependências do **CONTRATANTE**, exceto com autorização prévia do **CONTRATANTE**.

3.1.5 A instalação de software de transmissão de arquivos da **CONTRATADA** em ambiente do **CONTRATANTE** somente poderá ser efetuada mediante autorização expressa do **CONTRATANTE**.

3.1.6 A **CONTRATADA** deverá possuir estrutura de segurança, tais como firewall, sistema de detecção e prevenção de intrusão.

3.2 Especificações técnicas da conexão VAN x cliente

3.2.1 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar infraestrutura de acesso dos clientes do **CONTRATANTE** ao sistema EDI compatível com os volumes de tráfego previstos para o atendimento satisfatório da demanda, cuja infraestrutura deverá ser constantemente monitorada e otimizada quando necessário.

3.2.2 Nas conexões cujo protocolo seja TCP/IP a **CONTRATADA** deverá possuir estrutura de segurança, tais como firewall, sistema de detecção e prevenção de intrusão e deverá usar SSL ou outra tecnologia de criptografia mais robusta.

3.2.3 O intercâmbio eletrônico de dados entre a VAN/CLIENTE deverá ser efetuado de forma automática, devendo os dados ser disponibilizados para o cliente em até 05 (cinco) minutos após seu recebimento na **CONTRATADA**.

3.3 Padrões de Disponibilidade dos Serviços de Troca Eletrônica de dados

3.3.1 Os serviços contratados deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, respeitando-se as interrupções programadas para manutenção do sistema, que somente podem ocorrer aos domingos, de 00:00h às

06:00h, garantindo o mínimo de 99% (noventa e nove por cento) de disponibilidade, para os serviços de Troca Eletrônica de dados referentes aos sistemas EDI, em qualquer horário, dia e local no território nacional.

3.3.1.1. O cálculo de conectividade obedecerá a seguinte fórmula:

$$DMA = \frac{TTMM - TTICM}{TTMM} \times 100$$

ONDE:

DMA = Disponibilidade Mensal Atingida

TTMM = Total de Minutos no Mês

TTICM = Tempo Total de Indisponibilidade do Serviço

3.3.1.2 Adotar-se-á como início e fim de contagem de tempo de interrupção o horário registrado no software de Gerenciamento do **CONTRATANTE**. Na impossibilidade de obtenção de registros pelo software de gerenciamento, será computado como início, o horário de abertura do chamado encaminhado à **CONTRATADA**.

3.3.1.3 Será desconsiderada a indisponibilidade provocada pela queda do link sobre responsabilidade do **CONTRATANTE**.

3.3.2 **Tempo máximo de recuperação**

3.3.2.1 A **CONTRATADA** deverá garantir um tempo máximo de recuperação dos serviços em até 4 (quatro horas) em casos de interrupções.

3.3.3 **Reincidência mensal de falhas**

3.3.3.1 A **CONTRATADA** deverá garantir que o número de indisponibilidade do serviço seja de no máximo 2 (duas) vezes no mês, entendendo-se como indisponibilidade as paradas superiores a 5 (cinco) minutos.

4.4 **Supporte e manutenção da conexão**

4.4.1 A **CONTRATADA** deverá fornecer suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana para manutenção da conectividade entre a **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE**.

4.4.2 Paradas de manutenção deverão ser previamente comunicadas, pela **CONTRATADA**, por escrito, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

4.4.3 O **CONTRATANTE** avaliará a solicitação da **CONTRATADA** em até 2 (dois) dias úteis.

4.4.4 Caso o **CONTRATANTE** não seja comunicado no prazo estabelecido supra ou não concorde com a paralisação do serviço, o circuito será considerado como indisponível.

5. DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO

5.1 O prazo para atendimento do chamado será contado em horas úteis a partir do recebimento do chamado pela **CONTRATADA**.

5.1.1 Para efeitos de execução deste contrato será considerado horas úteis o período compreendido das 08h às 18h de segunda-feira a sexta-feira, excetuando-se os feriados.

5.2 Os prazos máximos de solução dos serviços de suporte técnico estão definidos na tabela abaixo:

| SERVIÇO | PRAZO |
|---------------------------------------|-------|
| Instalação dos aplicativos de EDI | 30h |
| Treinamento do software | 20h |
| Reinstalação dos aplicativos | 20h |
| Atualização de versão dos aplicativos | 20h |
| Retransmissão de arquivos | 01h |
| Investigação de problemas de entrega | 04h |

5.3 A **CONTRATADA** deverá entrar em contato com o cliente para agendar o horário do atendimento, o qual deverá ocorrer dentro do prazo de solução do item 5.2.

5.3.1 O agendamento está contido no prazo total de atendimento do chamado e, em nenhuma hipótese, o prazo de solução será prorrogado.

5.4 Será considerado concluído o atendimento na data e hora do fechamento do chamado confirmado pelo **CONTRATANTE**.

5.5 O prazo de atendimento dos chamados de Solicitação de Serviço, será de 4 (quatro) horas úteis, contadas a partir do recebimento do chamado pela **CONTRATADA**.

6. FORMA DE REMUNERAÇÃO

6.1 O período de faturamento será compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês.

6.2 O serviço de troca eletrônica de dados será remunerado com base na quantidade de bytes trafegados no mês de referência e os serviços de suporte estão incluídos dentro do valor pago por Kb.

6.3 Não serão objetos de remuneração os arquivos de notificação de envio e notificação de recebimento, arquivos retransmitidos, arquivos de controles e arquivos de testes.

6.4 Consideram-se, para efeito de remuneração do serviço, apenas os arquivos que foram enviados ou recebidos com sucesso por meio da **CONTRATADA**, exceto arquivos de testes, arquivos retransmitidos e mensagens de notificação, conforme item anterior 6.3.

7. NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1 Índice de disponibilidade do serviço de troca de dados

7.1.1 **Conceito:** A **CONTRATADA** deverá manter a disponibilidade mínima do serviço de troca eletrônica de dados conforme estabelecido no item 4.3.1

7.1.2 **Propósito:** Garantir a disponibilidade do serviço de troca de dados.

7.1.3 **O índice exigido:** DMA maior que 99%.

7.1.4 **Desconto:** Pela inadimplência do índice exigido, a **CONTRATADA** sujeitar-se-á ao desconto de 0,5% para cada 0,1% de redução na disponibilidade mensal mínima (99%).

7.1.4.1. O percentual de desconto incidirá sobre o valor total devido para o

Serviço de Tráfego de Dados correspondente ao período de apuração.

7.2 Índice de chamados de serviços de Suporte Técnico atendidos no prazo

7.2.1 **Conceito:** Mediante acionamento por chamado, a **CONTRATADA** deverá atender a solicitação do cliente, executando todas as atividades necessárias, conforme descrito no item 3 - FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

7.2.2 **Propósito:** Garantir o atendimento a todas as solicitações dos clientes, com a tempestividade e qualidade necessárias para utilização do serviço de EDI.

7.2.3 **O índice exigido:** 95% de chamados de suporte técnico atendidos no prazo.

7.2.4 **Cálculo:** Para o cálculo do índice de chamados de serviço de suporte técnico atendidos no prazo será utilizada a seguinte fórmula:

$$\boxed{\text{PCAP} = [1 - (\text{QPCA} / \text{QTC})] \times 100}$$

Onde:

- **PCAP** = Percentual chamados de suporte técnico atendidos no prazo
- **QTC** = Quantidade total de chamados de suporte técnico no período
- **QPCA** = Quantidade ponderada de chamados de suporte técnico com atraso

(*) A quantidade de chamados de suporte técnico com atraso será ponderada pela quantidade de horas úteis que excede o prazo máximo, conforme a tabela seguinte:

| Horas excedentes ao Prazo Máximo <i>x = horas excedentes ao prazo de atendimento</i> | Peso |
|---|------|
| ≤ 02h00 | 1 |
| 02h00 < x ≤ 04h00 | 2 |
| 04h00 < x ≤ 06h00 | 3 |
| 06h00 < x ≤ 08h00 | 4 |
| > 08h00 | 5 |

7.2.5 **Desconto:** Pela inadimplência do índice exigido, a CONTRATADA sujeitar-se-á ao desconto na fatura a ser calculado de acordo com a seguinte tabela:

| Índice de chamados de Suporte Técnicos atendidos no prazo – PCAP | Percentual de multa |
|---|------------------------|
| PCAP ≥ 95% | 0,00% |
| 95% > PCAP ≥ 90% | 0,75% |
| 90% > PCAP ≥ 85% | 1,50% |
| 85% > PCAP ≥ 80% | 2,25% |
| 80% > PCAP ≥ 75% | 3,00% |
| 75% > PCAP ≥ 70% | 4,00% |
| 70% > PCAP ≥ 65% | 5,00% |
| 65% > PCAP ≥ 60% | 6,00% |
| 60% > PCAP ≥ 55% | 7,00% |
| 55% > PCAP ≥ 50% | 8,00% |
| 50% > PCAP ≥ 45% | 9,50% |
| 45% > PCAP < 40% | 11,00% |
| | 13,00% |

7.2.5.1 O percentual de desconto incidirá sobre o valor total devido para os Serviços de Suporte Técnico correspondente ao período de apuração.

7.3 Índice de chamados de Solicitação de Serviços atendidos no prazo

7.3.1 **Conceito:** Mediante acionamento, a **CONTRATADA** deverá atender os Boletins de Ocorrência, os quais estão relacionados ao serviço de EDI.

7.3.2 **Propósito:** Garantir o pleno acesso dos Clientes ao serviço de transmissão de dados.

7.3.3 **O índice exigido:** 95% de chamados de Solicitação de Serviços atendidos no prazo.

7.3.4 **Cálculo:** (número de chamados de Solicitação de Serviços atendidos no prazo /quantidade total de chamados de Solicitação de Serviços no período) * 100.

7.3.5 **Desconto:** Pela inadimplência do percentual mínimo de chamados de Solicitação de Serviços atendidos no prazo, a **CONTRATADA** sujeitar-se-á à desconto a ser calculado de acordo com a seguinte tabela:

| Índice de chamados de Solicitação de Serviços – x | | | | Percentual de multa |
|---|---|---|-------|---------------------|
| | | x | ≥ 95% | 0,00% |
| 95% | > | x | ≥ 90% | 0,75% |
| 90% | > | x | ≥ 85% | 1,50% |
| 85% | > | x | ≥ 80% | 2,25% |
| 80% | > | x | ≥ 75% | 3,00% |
| 75% | > | x | ≥ 70% | 4,00% |
| | | x | < 70% | 5,00% |

7.3.5.1 O percentual de desconto incidirá sobre o valor total devido para o Serviço de Tráfego de Dados correspondente ao período de apuração.

8 REQUISITOS DE SEGURANÇA

8.1 A **CONTRATADA** deve garantir a integridade e segurança dos dados trafegados e armazenados em seu ambiente, em todos os sentidos em que estes forem transmitidos.

8.1.1 A **CONTRATADA** deverá manter sigilo sobre dados, materiais, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a lhe ser confiada em razão deste contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, reproduzir, divulgar, ceder, vender, doar, explorar, comercializar, revelar, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, sem anuênciam expressa do **CONTRATANTE** sob as penas da lei, mesmo após o término do contrato.

8.1.2 A **CONTRATADA** deverá manter o controle de recebimento e envio de mensagens com a respectiva verificação de integridade dos arquivos trafegados.

8.2 Nas conexões cujo protocolo seja TCP/IP, a **CONTRATADA** deverá possuir estrutura de segurança, tais como firewall, sistema de detecção e prevenção de intrusão e nas conexões cliente x VAN deverá também utilizar SSL.

8.3 Um usuário será reconhecido pelo sistema EDI por meio de uma identificação denominada caixa postal, e uma senha, que será de seu conhecimento exclusivo.

8.3.1 A **CONTRATADA** deverá garantir o acesso à rede e aos serviços somente a pessoas autorizadas, validando a autorização por meio de identificação e senha.

9. ABRANGÊNCIA E DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS ENTRE AS CONTRATADAS

9.1 Todas as empresas **CONTRATADAS** em decorrência deste certame estarão obrigadas a conectarem-se a qualquer cliente do **CONTRATANTE**, que este venha a indicar, observadas as regras abaixo,

9.1.1 Os Serviços de Suporte para clientes serão atendidos de forma remota.

9.2 Os novos clientes do **CONTRATANTE** poderão indicar a empresa VAN de sua preferência para a execução dos serviços, dentre aquelas **CONTRATADAS** pelo **CONTRATANTE**.

9.2.1 Os clientes poderão utilizar softwares fornecidos pela **CONTRATADA**, pela **CONTRATANTE** ou outros disponíveis, à sua livre escolha.

9.2.2 Entende-se por “novo cliente” pessoa física ou jurídica que ainda não utiliza o serviço de VAN para troca de arquivos/mensagens com o **CONTRATANTE**.

9.2.3 Caso o novo cliente não faça indicação da empresa VAN de sua preferência, o **CONTRATANTE** designará a empresa que operará com aquele cliente.

9.2.3.1. A designação da empresa pelo **CONTRATANTE** observará critério de distribuição por ordem sequencial, de modo que a cada novo cliente uma nova empresa será indicada, da primeira à última na ordem de classificação e assim subseqüentemente.

9.2.3.2. A ordem de classificação para fins de distribuição dos novos clientes será estabelecida em sorteio, a ser realizado em sessão pública, em data a ser designada pelo **CONTRATANTE**.

9.3 Os clientes do **CONTRATANTE**, que para se relacionar com esta já utilizam os serviços EDI, poderão manter-se conectados a empresa VAN que atualmente os atende, caso a mesma obtenha o credenciamento e seja **CONTRATADA** em decorrência deste certame, caso contrário, os clientes do **CONTRATANTE** serão designados para as VANs credenciadas e **CONTRATADAS** neste certame, pelos critérios de “novo cliente”.

9.4 Será permitida a migração do cliente de uma empresa para outra, dentre as **CONTRATADAS**.

9.4.1 A **CONTRATADA** poderá migrar para outra empresa a base de clientes instalada desde que haja anuênciia do **CONTRATANTE** e a empresa que irá receber a base também esteja credenciada.

9.4.1.1. No caso especial da transição do contrato anterior para este, não há necessidade da empresa que está migrando a base ter se credenciado neste certame, desde que não haja custo para o **CONTRATANTE**.

9.5 Considera-se cliente do **CONTRATANTE**, para fins dos serviços objeto deste certame, qualquer pessoa física ou jurídica autorizada pelo **CONTRATANTE** a utilizar os serviços de EDI.

10 TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Quando encerrado este contrato, a **CONTRATADA** obriga-se a migrar a base de clientes para a(s) nova(s) **CONTRATADA(S)**, conforme indicado pelo **CONTRATANTE**, sem ônus adicional.

10.1.1 A **CONTRATADA**, a critério do **CONTRATANTE**, deverá prestar todo suporte necessário à migração da base de clientes, garantindo a continuidade e perfeita operacionalização dos serviços durante a fase de transição, devendo manter a base histórica dos clientes por 90 (noventa) dias corridos após o encerramento deste contrato.

10.2 As novas **CONTRATADAS**, ou seja, aqueles que não possuem contrato atual com o **CONTRATANTE** para prestação de serviços de EDI, terão um prazo de 30 dias corridos para iniciar a execução dos serviços a partir da assinatura do contrato.

10.3 As **CONTRATADAS** que já possuem contratos com o **CONTRATANTE** para prestação de serviços de EDI, estarão submetidas às regras deste credenciamento imediatamente após assinatura do contrato.

10.3.1 No caso de migração da base de clientes, a **CONTRATADA** terá um prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do contrato para absorver os clientes migrados.

11 DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 A **CONTRATADA** deverá indicar formalmente, no ato de assinatura do CONTRATO ou sempre que alterado, o preposto que atuará como Supervisor Geral de CONTRATO e será seu representante principal junto ao **CONTRATANTE**.

11.2 A **CONTRATADA** deverá utilizar mão-de-obra especializada, com empregados devidamente certificados nas diversas plataformas em uso pelos clientes, a fim de manter o padrão de atendimento.

11.3 Caso identifique uma prestação de serviços aquém da qualidade **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** notificará a **CONTRATADA** para que adote as medidas consideradas cabíveis para o restabelecimento da qualidade prevista neste contrato.

11.4 A **CONTRATADA** deverá manter cadastro dos clientes da **CONTRATADA**, contendo os dados informados na ficha de cadastramento: apelido, nome do cliente, código do sistema, telefone, contato e CPF ou CNPJ, pelo mesmo prazo estabelecido para o RAT – Relatório de Atendimento Técnico.

11.5 A **CONTRATADA** deverá manter plantão telefônico DDG (Discagem Direta Grátis) para suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, para atendimento ao **CONTRATANTE**, destinado ao fornecimento de orientações quanto à operacionalização do presente contrato, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE** e seus clientes.

12 INFORMAÇÕES GERENCIAIS

12.1 Relatório de Ocorrências

12.1.1 Deverá ser enviado mensalmente para o **CONTRATANTE** o Relatório de Ocorrências, conforme consta no Anexo I-A, contendo as informações descritas no referido anexo, até o 3º dia útil do mês subsequente.

12.1.2 O relatório deverá acumular todas as ocorrências pendentes até a data de envio.

12.1.3 As informações contidas no relatório subsidiarão o **CONTRATANTE** na regularização de problemas detectados na prestação dos serviços referenciados.

12.2 Arquivo sintético da prestação de serviços

12.2.1 É o arquivo que contém informações da prestação do serviço de troca eletrônica de dados.

12.2.2 Deve ser encaminhada mensalmente, através de meio magnético, para a unidade executora deste contrato até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao de apuração.

12.2.3 O arquivo deverá conter as informações da tabela abaixo:

| DADO | TAMANHO | INÍCIO | FIM | TIPO |
|---|---------|--------|-----|------|
| Nome do sistema | 5 | 1 | 5 | A |
| Nome do aplicativo | 10 | 6 | 15 | A |
| Nº chamado | 10 | 16 | 25 | N |
| Código do cliente/cedente/convênio | 16 | 26 | 41 | N |
| Caixa postal cliente/cedente/conveniente | 6 | 42 | 47 | A |
| Nome do cliente / cedente / conveniente | 40 | 48 | 87 | A |
| CPF/CNPJ do cliente /cedente /conveniente | 14 | 88 | 101 | N |
| UF | 2 | 102 | 103 | A |
| Quantidade de bytes trafegados | 20 | 104 | 123 | N |

12.2.3.1 Os campos numéricos são preenchidos a direita com zeros à esquerda, quando não utilizados deverá ser preenchidos com zeros.

12.2.3.2 Os campos alfanuméricos são preenchidos a esquerda com brancos à direita, quando não utilizados devem ser preenchidos com brancos.

12.3 Arquivo sintético de chamados atendidos remotamente

12.3.1 A **CONTRATADA** deverá encaminhar mensalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente, arquivo contendo os chamados atendidos remotamente no período de apuração, contendo as seguintes informações:

| DADO | TAMANHO | INÍCIO | FIM | TIPO | OBSERVAÇÃO |
|--|---------|--------|-----|------|------------|
| Nome do sistema | 5 | 1 | 5 | A | |
| Nome do aplicativo | 10 | 6 | 15 | A | |
| Nº chamado | 10 | 6 | 15 | A | |
| Apelido do cliente/cedente/conveniente | 6 | 26 | 31 | A | |
| Data do atendimento | 8 | 32 | 39 | D | DDMMAAAA |
| Hora do atendimento | 6 | 40 | 45 | D | HHMMSS |

13 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO E REAJUSTE

13.1.1 O credenciamento vigorará por 12 meses, podendo ser prorrogado por igual e sucessivo período, até o máximo de 24 meses.

13.1.2 Os Contratos oriundos do credenciamento terão vigência de 12 meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, até o prazo máximo de 60 meses.

13.1.3 Para os casos de prorrogação contratual será usado Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI.

14 DA PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1 Para dar cobertura aos gastos existe disponibilidade orçamentária, na rubrica 81.225-0-Transmissão de Dados, Orçamento 2020.

15 DA FORMA DE PAGAMENTO

15.1 O **CONTRATANTE**, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à **CONTRATADA**, mensalmente, no 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela **CONTRATADA**, obrigatoriamente, em agência do **CONTRATANTE**.

15.2 A correspondente nota fiscal/fatura deve ser emitida a partir do 1º (primeiro) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços e apresentada ao **CONTRATANTE** até o dia 10 (dez) do mês de emissão, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura.

I Quando o dia 10 (dez) coincidir com dia não útil a nota fiscal/fatura deverá ser apresentada no 1º dia útil subsequente.

II Os serviços serão medidos e apurados mensalmente, considerando do primeiro ao último dia do mês de referência.

15.3 A nota fiscal/fatura deve conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo à **CONTRATADA** a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo:

c) a identificação completa do **CONTRATANTE**, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

d) descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) do **CONTRATANTE** contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

15.4 A nota fiscal/fatura não aprovada pelo **CONTRATANTE** será devolvida à **CONTRATADA** para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pelo **CONTRATANTE**, em hipótese alguma, autorizará a **CONTRATADA** a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

15.5 O **CONTRATANTE** fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a **CONTRATADA** se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso a **CONTRATADA** esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar ao **CONTRATANTE**, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

15.6 Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua

ao **CONTRATANTE** a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a **CONTRATADA** é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a **CONTRATADA** estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

15.7 Os encargos sofridos pelo **CONTRATANTE** por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela **CONTRATADA**, serão cobrados diretamente da **CONTRATADA**.

15.8 Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade fiscal da Contratada, no âmbito federal, estadual, municipal e do distrito federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

15.9 Constatada a situação de irregularidade, a **CONTRATADA** será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

15.10 Nenhum pagamento isentará a **CONTRATADA** das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

15.11 O não pagamento da nota fiscal/fatura, por culpa exclusiva do **CONTRATANTE**, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF, \text{ onde:}$$

VAT = valor atualizado

VIN = Valor inicial

IDI = IGP-M/FGV na data inicial

IDF = IGP-M/FGV na data final

15.12 O **CONTRATANTE** pagará a quantia máxima de R\$ 0, 1262 por *Kilobyte* trafegado.

15.13 A estimativa de tráfego anual é de 840.000 *Kilobytes/Ano*.

EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 2020/001

ANEXO II

MODELO DE CARTA-PROPOSTA DE PREÇOS

REF. Pregão Eletrônico Nº 2020/001

1. PROPONENTE:

Razão Social:

Sede:

CNPJ/MF:

Telefone/fax:

Endereço completo:

e-mail:

Prezados Senhores,

Pela presente, submetemos à apreciação de V. S^{as}. nossa proposta de preços relativa à licitação denominada Credenciamento Nº 2020/001, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que venham a ser verificados na preparação da mesma, declarando que temos pleno conhecimento das condições da prestação de serviços, que declaramos conhecer em todos os seus termos e a respeito dos quais não temos quaisquer dúvidas.

2. PROPOSTA DE PREÇOS:

| ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO | UN | VALOR UNITÁRIO KILOBYTE TRAFEGADO R\$ |
|--------------------------|----|---------------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

O licitante declara que:

- 1) Esta proposta corresponde exatamente às exigências contidas no Edital e seus Anexos, às quais adere formalmente;

2) Para a sua participação nesta licitação não incorreu na prática de atos lesivos à Administração Pública, elencados no art. 5º, IV, da Lei nº 12.846/13, estando ciente das penalidades a que ficará sujeito no caso de cometimento de tais atos;

3) Não possui sócio(s), dirigente(s), administrador(es), que seja(m) empregado(s) do Banco da Amazônia ou possua(m) vínculo familiar (cônjugue, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau), com: **I)** empregados detentores de cargo comissionado que atuem em área do Banco da Amazônia com gerenciamento sobre contrato ou sobre o serviço objeto da presente licitação; **II)** empregados detentores de cargo comissionado que atuem na área demandante da licitação; **III)** empregados detentores de cargo comissionado que atuem na área que realiza a licitação; e **IV)** autoridade do Banco da Amazônia hierarquicamente superior às áreas mencionadas.

3. VALIDADE DA PROPOSTA: 90 (noventa) dias

4. FORMA DE HABILITAÇÃO: assinalar com um X, obrigatoriamente, a opção escolhida:

4.1. pelo SICAF ()

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos a assinar o Contrato no prazo determinado no documento de convocação, e, para esse fim, fornecemos os seguintes dados:

1. Dados da empresa e do seu representante legal

.....(.....),dede 2020.

Nome e assinatura do representante legal da proponente

EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 2020/001

ANEXO III

**MINUTA DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO
E DECLARAÇÃO DE FATO SUPERVENIENTE**

Para fins de participação do **Credenciamento nº 2020/001**, cujo objeto é credenciar empresa para fornecimento e instalação, por conta e responsabilidade da CONTRATADA, dos meios de transmissão para receber e entregar os documentos eletrônicos a serem trafegados, prestação de serviço de suporte técnico de instalação, reinstalação, atualização de versão de aplicativos para transferência eletrônica de dados e treinamento aos clientes da **CONTRATANTE**, bem como, atendimento às dúvidas e outras situações referentes ao serviço de Troca Eletrônica de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas no Edital, aderente à legislação vigente, de acordo com a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, conforme especificações técnicas contidas no **Edital de Credenciamento nº 2020/001** e seus Anexos, a empresa ***** (razão social da participante), inscrita no CNPJ/MF sob o nº ***.***.***/****-**, 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**, sob as penas da lei que, até a presente data, inexiste(m) fato(s) impeditivo(s) para a sua habilitação, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

***** (UF), ** de ***** de 2020

Assinatura do (a) declarante

No caso de ME ou EPP, utilizar o texto abaixo

EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 2020/001

MINUTA DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO E DE COMUNICAÇÃO DE FATO SUPERVENIENTE (ME/EPP)

Para fins de participação do **Credenciamento nº 2020/001**, cujo objeto é credenciar empresa para fornecimento e instalação, por conta e responsabilidade da **CONTRATADA**, dos meios de transmissão para receber e entregar os documentos eletrônicos a serem trafegados, prestação de serviço de suporte técnico de instalação, reinstalação, atualização de versão de aplicativos para transferência eletrônica de dados e treinamento aos clientes da CONTRATANTE, bem como, atendimento às dúvidas e outras situações referentes ao serviço de Troca Eletrônica, na área de abrangência do Banco da Amazônia S/A, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas no Edital, aderente à legislação vigente, de acordo com a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, conforme especificações técnicas contidas no **Edital de Credenciamento nº 2020/001** e seus Anexos, a empresa ***** (razão social da participante), inscrita no CNPJ/MF sob o nº **.**.***/**-**, sediada em ***** (UF), na Rua (Avenida etc) *****, nº *** (endereço completo), por meio do seu representante legal, Sr(a) *****, portador(a) do RG nº *****-SSP/** e do CPF/MF nº **.**.**-**, abaixo assinado(a), **DECLARA**, sob as penas da lei, que até a presente data inexiste(m) fato(s) supervenientes(s) para a sua habilitação, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006 e do Decreto nº 6.204, de 05.09.2007, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

***** (UF), ** de ***** de 2020

Assinatura do (a) declarante

EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 2020/001

ANEXO IV

MINUTA DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

Para fins de participação do **Credenciamento nº 2020/001**, cujo objeto é credenciar empresa para fornecimento e instalação, por conta e responsabilidade da **CONTRATADA**, dos meios de transmissão para receber e entregar os documentos eletrônicos a serem trafegados, prestação de serviço de suporte técnico de instalação, reinstalação, atualização de versão de aplicativos para transferência eletrônica de dados e treinamento aos clientes da **CONTRATANTE**, bem como, atendimento às dúvidas e outras situações referentes ao serviço de Troca Eletrônica, na área de abrangência do Banco da Amazônia S/A, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas no Edital, aderente à legislação vigente, de acordo com a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, conforme especificações técnicas contidas no **Edital de Credenciamento nº 2020/001** e seus Anexos, a empresa ***** (razão social da participante), 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**, sob as penas da lei, que cumpre os requisitos legais para a qualificação como *** (ME ou EPP, conforme o caso), na forma da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006 e suas alterações e do Decreto nº 6.204, de 05.09.2007, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da referida Lei. **DECLARA**, ainda, que não existe qualquer impedimento entre os previstos nos incisos do § 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006.

***** (UF), ** de ***** de 2020

Assinatura do (a) declarante

EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 2020/001

ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGADO MENOR NO QUADRO DA EMPRESA

(Decreto 4.358, de 05.09.2002)

Para fins de participação do **Credenciamento nº 2020/001**, cujo objeto é credenciar empresa para fornecimento e instalação, por conta e responsabilidade da CONTRATADA, dos meios de transmissão para receber e entregar os documentos eletrônicos a serem trafegados, prestação de serviço de suporte técnico de instalação, reinstalação, atualização de versão de aplicativos para transferência eletrônica de dados e treinamento aos clientes da **CONTRATANTE**, bem como, atendimento às dúvidas e outras situações referentes ao serviço de Troca Eletrônica, na área de abrangência do Banco da Amazônia S/A, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas no Edital, aderente à legislação vigente, de acordo com a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, conforme especificações técnicas contidas no **Edital de Credenciamento nº 2020/001** e seus Anexos, a empresa ***** (razão social da participante), inscrita no CNPJ/MF sob o nº ***.***.***/****-**, 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**, para fins do disposto na Lei nº 9.854, de 27.10.1999, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de 14 (catorze) anos, na condição de aprendiz ().

***** (UF), ***** de 2020

Assinatura do (a) declarante

Observação: se for o caso, assinalar com um “X” a ressalva.

EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 2020/001

ANEXO VI

MINUTA DE DECLARAÇÃO CONFORME Art. 38 da Lei 13.303/2016

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2020/001

***** (nome completo da empresa), inscrita no CNPJ/MF sob o nº *****, por intermédio do seu representante legal o Sr. *****, portado da Carteira de Identidade nº *****/****-** e do CPF/MF nº *****, DECLARA, nos termos do art. 38, da Lei nº 13.303/2016, sob as penas da lei que não existe em seu quadro administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social que seja diretor ou empregado do Banco; que não se encontra suspensa pelo Banco; que não foi declarada inidônea pela União; que não é constituída por sócio de empresa que sofreu suspensão, impedimento ou tenha sido declarada inidônea; que o seu administrador não é sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea; que não é 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; que o seu administrador não foi sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção; que não tem, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

DECLARA, ainda, que está ciente da vedação à contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante; a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com dirigente do Banco da Amazônia; de empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação; de autoridade do ente público a que o Banco da Amazônia mista esteja vinculado; e de empresa cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com o Banco há menos de 6 (seis) meses.

***** (**), ** de ***** de 2020

Nome e identificação do declarante

EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 2020/001

ANEXO VII

MINUTA DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO TEOR DO DECRETO Nº 7.203, DE 04.06.2010

Para participar do **Credenciamento nº 2020/001**, cujo objeto é credenciar empresa para fornecimento e instalação, por conta e responsabilidade da **CONTRATADA**, dos meios de transmissão para receber e entregar os documentos eletrônicos a serem trafegados, prestação de serviço de suporte técnico de instalação, reinstalação, atualização de versão de aplicativos para transferência eletrônica de dados e treinamento aos clientes da **CONTRATANTE**, bem como, atendimento às dúvidas e outras situações referentes ao serviço de Troca Eletrônica, na área de abrangência do Banco da Amazônia S/A, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas no Edital, aderente à legislação vigente, de acordo com a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, conforme especificações técnicas contidas no **Edital de Credenciamento nº 2020/001** e seus Anexos, 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 2020.

Assinatura do (a) declarante

EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 2020/001

ANEXO VIII

MINUTA DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO TEOR DA 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 **Credenciamento nº 2020/001**, cujo objeto é credenciar empresa para fornecimento e instalação, por conta e responsabilidade da **CONTRATADA**, dos meios de transmissão para receber e entregar os documentos eletrônicos a serem trafegados, prestação de serviço de suporte técnico de instalação, reinstalação, atualização de versão de aplicativos para transferência eletrônica de dados e treinamento aos clientes da **CONTRATANTE**, bem como, atendimento às dúvidas e outras situações referentes ao serviço de Troca Eletrônica, na área de abrangência do Banco da Amazônia S/A, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas no Edital, aderente à legislação vigente, de acordo com a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, conforme especificações técnicas contidas no **Edital de Credenciamento nº 2020/001** e seus Anexos, 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.

***** (**), ** de ***** de 2020

Nome e identificação do declarante

EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 2020/001

ANEXO IX

MINUTA DE INSTRUMENTO CONTRATUAL

CONTRATO nº 2020/***

**CONTRATO DE CREDENCIAMENTO DE PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO, CENTRALIZAÇÃO E
TROCA ELETRÔNICA DE DADOS (ELECTRONIC DATA
INTERCHANGE - EDI) QUE ENTRE SI FAZEM, DE UM
LADO, O BANCO DA AMAZÔNIA S.A. E, DE OUTRO,
O SENHOR.....**

Por este instrumento particular de contrato, em que são partes, de um lado o **BANCO DA AMAZÔNIA S.A.**, Sociedade de Economia Mista, vinculado ao Governo Federal, com sede em Belém (PA), situado na Avenida Presidente Vargas, nº 800, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 04.902.979/0001-44, representado neste ato por seu Diretor de Gestão de Recursos, Sr. *****, brasileiro, casado, banqueiro, portador do RG nº *****-SSP-** e do CPF/MF nº ***.***.***-**, domiciliado e residente nesta cidade, doravante denominado **CONTRATANTE**, e de outro lado o Sr. *****, brasileiro, ***** (estado civil), Engenheiro Oficial, portador do RG nº *****-SSP-** e do CPF/MF nº ***.***.***-**, com registro na Junta Comercial do Estado do Pará (JUCEPA) sob o nº *****, domiciliado e residente em ***** (**), doravante denominado **CREDENCIADO**, por este instrumento e na melhor forma de direito, nos termos da decisão da Diretoria do **CONTRATANTE**, datada de **/**/2020, ajustam o presente contrato, com inexigibilidade de licitação, nos termos do **Edital de Credenciamento nº 2020/001 e seus anexos**, que ficam fazendo partes integrantes deste instrumento como se nele estivessem transcritos, sujeitando, ainda, as partes às disposições da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, do Decreto nº 21.981, de 19.10.1932, e modificações posteriores, e às normas do Direito Público.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Prestação de serviço de troca eletrônica de dados (EDI – “*Electronic Data Interchange*”), compactados e descompactados, consistindo na alocação, pela **CONTRATADA**, de estrutura de recursos de segurança, com possibilidade do uso de criptografia no canal de tráfego de dados, caixas postais eletrônicas, facilidades para comunicação de dados e funções específicas para troca de dados, que permitirá o envio e o recebimento dos mesmos, sob forma de documentos eletrônicos, entre a **CONTRATANTE** e seus clientes, incluindo, ainda, os serviços necessários à operacionalização dos sistemas e suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas, na área de abrangência do Banco da Amazônia S/A, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas no Edital, aderente à legislação vigente, de acordo com a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA SEGUNDA - Pelo presente Contrato, a **CONTRATADA** prestará ao **CONTRATANTE** os seguintes serviços:

- 1) **instalação**, que consiste na instalação de aplicativo para transferência eletrônica de dados no cliente, etapa considerada concluída quando os aplicativos estiverem operacionais e a ativação da conexão for finalizada com a transmissão de arquivos de testes, e a consequente configuração para o modo de produção, bem como realização do treinamento;
- 2) **reinstalação**, mediante acionamento da **CONTRATADA** para reinstalar os aplicativos para transferência eletrônica de dados nos clientes que já fazem uso do serviço, etapa considerada concluída quando os softwares estiverem operacionais e a ativação da conexão for finalizada com a transmissão de arquivos de testes, e a consequente configuração para o modo de produção, bem como realização do treinamento;
- 3) **treinamento**, com a: instrução aos clientes quanto ao uso dos sistemas e aplicativos disponibilizados para o serviço de troca eletrônica de dados, abrangendo uma abordagem geral do funcionamento do processo e como utilizar o software da **CONTRATADA** para o envio e recebimento dos arquivos; e
- 4) **atualização de versão**, que consiste na instalação de uma nova versão do(s) aplicativo(s) referente(s) ao serviço contratado, etapa considerada concluída quando os softwares estiverem operacionais e a ativação da conexão for finalizada com a transmissão de arquivos de testes, e a consequente configuração para o modo de produção, bem como realização do treinamento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os serviços de instalação, treinamento e atualização de versão poderão ser realizados remotamente; o serviço de reinstalação deverá ser realizado prioritariamente de forma remota.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A critério da **CONTRATADA**, quando esta julgar necessário, o atendimento poderá ser realizado presencialmente, sem custo adicional para a **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A **CONTRATADA** deverá garantir que o atendimento seja realizado corretamente, independente da forma de execução (presencial ou remoto).

PARÁGRAFO QUARTO - A **CONTRATADA** deverá se responsabilizar pela segurança do cliente, de forma a garantir que o software utilizado para atendimento remoto no computador do cliente não o exponha à ação de terceiros.

PARÁGRAFO QUINTO - Na solicitação de serviços, a **CONTRATADA** será acionada pelo **CONTRATANTE** por meio da abertura de chamado realizada por ferramenta específica ou de e-mail, que originará uma Solicitação de Serviço para atendimento às solicitações referentes ao serviço de Troca Eletrônica de Dados. A **CONTRATADA** deverá entrar em contato com o cliente para atendimento da demanda e fechar o chamado imediatamente após a solução do problema.

DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA TERCEIRA - A execução dos serviços contratados será feita observadas as seguintes regras:

Procedimentos de transmissão e recepção de arquivos:

- 1) Os serviços de Troca Eletrônica de Dados serão utilizados em todos os produtos e serviços do **CONTRATANTE** que necessitem desta solução, a critério exclusivo do **CONTRATANTE**;
- 2) Arquivo de Remessa é qualquer arquivo enviado pelo cliente para o **CONTRATANTE**;

- 3) Arquivo de Retorno é qualquer arquivo enviado pelo **CONTRATANTE** ao cliente;
- 4) A **CONTRATADA** deverá realizar, quando necessário, a adaptação do layout do cliente ao layout do **CONTRATANTE**, assegurando a conversão dos arquivos enviados/recebidos seguindo a padronização utilizada, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**;
- 5) A tradução do layout do cliente para o layout do **CONTRATANTE** deverá ser realizada com ferramenta apropriada, de modo a garantir o sigilo das informações dos clientes;
- 6) A **CONTRATADA** será responsável pelo software de comunicação instalado nos clientes do **CONTRATANTE**, como também pela recepção e transmissão dos arquivos/mensagens trocados entre o **CONTRATANTE** e seus clientes, assim como a geração e disponibilização de todos os controles e trilhas de auditagem originadas pelas transmissões e recepções executadas.

Transmissões de arquivos de remessa (cliente → BANCO DA AMAZÔNIA):

- 1) O cliente do **CONTRATANTE**, previamente cadastrado nos respectivos sistemas do **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA**, envia o arquivo de remessa para o **CONTRATANTE**, através da aplicação de Troca Eletrônica de Dados da **CONTRATADA**, respeitando as regras pré-estabelecidas entre o **CONTRATANTE** e seu cliente, após serem efetuados os controles de segurança para garantir a integridade do arquivo e da transmissão, tais como destinatário e remetente válidos, padrão do arquivo e relacionamento autorizado.

Transmissões de arquivos de retorno (BANCO DA AMAZÔNIA → cliente):

- 1) O **CONTRATANTE** disponibiliza, via **CONTRATADA**, o arquivo de retorno para o cliente previamente cadastrado nos sistemas do **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA**, respeitando as regras pré-estabelecidas entre o **CONTRATANTE** e seu cliente, após serem efetuados os controles de segurança para garantir a integridade do arquivo e da transmissão, tais como destinatário e remetente válidos, padrão do arquivo e relacionamento autorizado;
- 2) Para todos os arquivos de remessa e retorno trafegados, devem ser geradas mensagens de notificação nas caixas postais dos remetentes/destinatários;
- 3) As notificações podem ser de confirmação ou de rejeição e serão retiradas e processadas pelo **CONTRATANTE** e seus clientes;
- 4) Para as transmissões serem consideradas bem sucedidas devem ser geradas, para todos os arquivos de remessa e retorno trafegados, mensagens de notificação nas caixas postais dos remetentes/destinatários;
- 5) As mensagens de notificação serão de dois tipos, a saber:

5.1) a notificação de envio ocorrerá sempre que o arquivo transmitido estiver disponibilizado com integridade na aplicação de Troca Eletrônica de Dados do destinatário (esta informação será gerada para o remetente da informação);

5.2) fará parte desta notificação o seguinte conteúdo:

- 5.2.1) origem: código da aplicação de Troca Eletrônica de Dados do remetente;
- 5.2.2) destinatário: código da aplicação de Troca Eletrônica de Dados do destinatário;
- 5.2.3) identificação: nome do arquivo;
- 5.2.4) data: data de transmissão do arquivo (ddmmaaaa);

- 5.2.5)** hora: hora da transmissão do arquivo (hh:mm); e
- 5.2.6)** quantidade de bytes: número de bytes transmitidos;
- 5.3)** a notificação de recebimento ocorrerá sempre que o arquivo for retirado pelo destinatário da sua aplicação de Troca Eletrônica de Dados (esta informação será gerada para o remetente da informação). Fará parte desta notificação o seguinte conteúdo:
- 5.3.1)** origem: código da aplicação de Troca Eletrônica de Dados do remetente;
- 5.3.2)** destinatário: código da aplicação de Troca Eletrônica de Dados do destinatário;
- 5.3.3)** identificação: nome do arquivo;
- 5.3.4)** data: data de transmissão do arquivo (ddmmaaaa);
- 5.3.5)** hora: hora da transmissão do arquivo (hh:mm); e
- 5.3.6)** quantidade de bytes: número de bytes transmitidos; e
- 5.4)** a **CONTRATADA** deverá manter pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir data do evento, log das transferências de arquivos, em ambos os sentidos (cliente → BANCO DA AMAZÔNIA e BANCO DA AMAZÔNIA → cliente), com inibição das mensagens de notificação destinadas ao **CONTRATANTE**, sendo estas liberadas quando solicitadas pelo **CONTRATANTE**.

Redisponibilização de arquivos:

- 1)** A **CONTRATADA** deverá armazenar por um período mínimo de 30 (trinta) dias corridos os arquivos de retorno, possibilitando consulta on line dos clientes através do site (portal web) disponibilizado pela **CONTRATADA**, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE**;
- 2)** Após este prazo, a solicitação de redisponibilização dos arquivos será realizada pelo **CONTRATANTE** através de abertura de chamado de Solicitação de Serviço.

Procedimentos para realização dos serviços de suporte técnico:

1) Identificação dos clientes:

- 1.1)** um usuário será reconhecido pelo sistema EDI por meio de uma identificação e uma senha, que será de seu conhecimento exclusivo;
- 1.2)** havendo necessidade, o cliente do **CONTRATANTE**, poderá solicitar à **CONTRATADA**, por meio de abertura de chamado de Solicitação de Serviço, a alteração da senha de acesso às aplicações de troca eletrônica de dados, bem como de quaisquer outros dados cadastrais, sendo obrigatória a troca de senha no primeiro acesso, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE**.

Cadastramento de clientes:

- 1)** O **CONTRATANTE** solicitará, junto à **CONTRATADA**, através de chamado de instalação, o cadastramento do Cliente na Transmissão Eletrônica de Dados.

Exclusão de clientes:

- 1)** A exclusão de clientes da base de dados da **CONTRATADA** poderá ocorrer de forma INDIVIDUAL ou COLETIVA;

2) Será considerada exclusão INDIVIDUAL a solicitação efetuada pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, através de uma solicitação de exclusão, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE**;

3) Será considerada uma exclusão COLETIVA a solicitação efetuada pelo **CONTRATANTE**, através de uma solicitação de exclusão de um grupo de clientes do **CONTRATANTE**, cabendo à **CONTRATADA** a exclusão dos clientes, da(s) aplicação(ões) de troca eletrônica de dados, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE**;

4) Poderá ocorrer a exclusão automática dos clientes do **CONTRATANTE** e da(s) aplicação(ões) da **CONTRATADA** se, comprovadamente, não trafegar nenhum byte no prazo de 18 (dezoito) meses corridos;

5) A **CONTRATADA** deverá mensalmente emitir arquivo de clientes excluídos e encaminhá-los ao **CONTRATANTE**, quando do fechamento da fatura;

Abertura, tratamento e fechamento dos chamados:

1) Qualquer acionamento da **CONTRATADA** deverá ser feito por meio de abertura de chamado pelo **CONTRATANTE**, em formulário (definido pelo **CONTRATANTE**) com geração do identificador de chamado, que deverá ser acompanhado, para efeito de ateste;

2) A abertura do chamado deverá ocorrer preferencialmente através de sistema informatizado. Em caso de indisponibilidade, poderão ser adotadas, contingencialmente, a abertura de chamado através de email, página web ou serviço 0800;

3) Quando do recebimento do chamado, a **CONTRATADA** deverá contatar o cliente do **CONTRATANTE** para agendamento do atendimento, dentro do prazo de atendimento;

4) Caso a **CONTRATADA** não obtenha sucesso no contato com o cliente, deverá solicitar a ratificação ou retificação dos dados de contato do cliente ao **CONTRATANTE**;

5) Quando o serviço solicitado tratar-se de Instalação de aplicativos, a **CONTRATADA**, a partir do recebimento da solicitação, contata o cliente do **CONTRATANTE** para fazer um "check list" da operacionalidade de seu equipamento (linha telefônica, "modem", etc.) e providenciar o agendamento para atendimento da demanda;

6) A **CONTRATADA** assiste aos clientes do **CONTRATANTE** no suporte e solução de eventuais ocorrências envolvendo a transmissão eletrônica de dados e operacionalização dos aplicativos relacionados aos serviços prestados para o **CONTRATANTE**, conforme o caso;

7) A **CONTRATADA** sempre deixará instalados nas máquinas dos clientes os manuais técnico-operacionais dos aplicativos, que serão entregues à **CONTRATADA** em meio magnético e, como opção, em meio impresso;

8) A **CONTRATADA** deverá efetuar o treinamento do cliente do **CONTRATANTE**, para viabilizar a perfeita operacionalização dos serviços contratados, capacitando-o para a execução de todo o processo, envolvendo os aplicativos e a transmissão de dados eletrônica a ser adotada;

9) A **CONTRATADA** deverá, obrigatoriamente, fazer teste de conexão com a Troca Eletrônica de Dados adotada, que consiste no envio de um arquivo de teste para a **CONTRATADA** ou **CONTRATANTE**, que fará a crítica dos dados de cadastramento (código, caixa postal e nome do cliente), gerando, em seguida, o arquivo de notificação para o cliente do **CONTRATANTE**, contendo protocolo eletrônico de comprovação da regularidade da remessa e do retorno dos arquivos, com a confirmação dos testes de conexão;

10) Consiste em obrigação da **CONTRATADA** o fechamento dos chamados logo após a

conclusão do serviço, com o imediato envio do bilhete de fechamento do chamado para o **CONTRATANTE**;

11) Para os serviços técnicos realizados remotamente, a **CONTRATADA** deverá informá-los no arquivo sintético de chamados atendidos remotamente, conforme subitem 12.3 do Termo de Referência;

12) O **CONTRATANTE** acompanhará a prestação dos serviços, no tocante aos prazos estabelecidos no item **6 "DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO"** e subitens do Termo de Referência;

13) Através do site da **CONTRATADA** ou do serviço 0800, a **CONTRATADA** deverá prestar informações sobre os chamados abertos, bastando para isto que o **CONTRATANTE** informe o número do chamado ou a caixa postal do cliente; e

14) A **CONTRATADA** deverá, num prazo máximo de 30 dias após a solicitação do **CONTRATANTE**, efetuar a integração do seu Sistema de Atendimento com o Sistema de Atendimento do **CONTRATANTE**.

CONEXÕES

Especificações técnicas da conexão CONTRATANTE x VAN:

1) A conexão entre **CONTRATADA** x **CONTRATANTE** é de responsabilidade do **CONTRATANTE**, podendo a critério deste ser realizada através de link dedicado ou através de VPN, considerando a velocidade compatível com o volume de tráfego para o atendimento da demanda;

2) A conexão deverá ser constantemente monitorada, quanto ao volume de tráfego, devendo ser revista e redimensionada quando necessário e os custos assumidos pelo **CONTRATANTE**;

3) O software de transmissão de arquivos da **CONTRATADA** deverá suportar o protocolo de transmissão TCP/IP e protocolo de aplicação ODETTE e Connect:Direct (C:D);

4) O intercâmbio eletrônico de dados entre o **CONTRATANTE** e **VAN** deverá ser efetuado de forma automática, sendo que os arquivos de dados devem ser transmitidos e disponibilizados para o **CONTRATANTE** em até 5 (cinco) minutos após seu recebimento pela **CONTRATADA**;

5) A **CONTRATADA** deverá ser provida de infraestrutura tecnológica de porte compatível com o volume de dados contratados, e que possa sofrer "upgrades" necessários de acordo com o crescimento do serviço EDI;

6) Não será permitida a instalação de qualquer equipamento da **CONTRATADA** nas dependências do **CONTRATANTE**, exceto com autorização prévia do **CONTRATANTE**;

7) A instalação de software de transmissão de arquivos da **CONTRATADA** em ambiente do **CONTRATANTE** somente poderá ser efetuada mediante autorização expressa do **CONTRATANTE**; e

8) A **CONTRATADA** deverá possuir estrutura de segurança, tais como firewall, sistema de detecção e prevenção de intrusão.

Especificações técnicas da conexão VAN x cliente:

1) A **CONTRATADA** deverá disponibilizar infraestrutura de acesso dos clientes do **CONTRATANTE** ao sistema EDI constantemente monitorada e ajustada quando necessário e compatível com os volumes de tráfego previstos para o atendimento satisfatório da demanda;

2) Nas conexões cujo protocolo seja TCP/IP a **CONTRATADA** deverá possuir estrutura de segurança, tais como firewall, sistema de detecção e prevenção de intrusão e usar SSL ou outra tecnologia de criptografia mais robusta;

3) O intercâmbio eletrônico de dados entre a VAN/cliente deverá ser efetuado de forma automática, devendo os dados ser disponibilizados para o cliente em até 5 (cinco) minutos após seu recebimento na **CONTRATADA**.

Padrões de disponibilidade dos Serviços de Troca Eletrônica de Dados:

1) Os serviços contratados deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, respeitando-se as interrupções programadas para manutenção do sistema, que somente podem ocorrer aos domingos, de 00h00 às 06h00, garantindo o mínimo de 99% (noventa e nove por cento) de disponibilidade, para os serviços de Troca Eletrônica de Dados referentes aos sistemas EDI, em qualquer horário, dia e local no território nacional;

2) O cálculo de conectividade obedecerá à seguinte fórmula:

$$DMA = \left(\frac{TTMM - TTICM}{TTMM} \right) \times 100$$

ONDE:

DMA = Disponibilidade Mensal Atingida

TTMM = Total de Minutos no Mês

TTICM = Tempo Total de Indisponibilidade do serviço

3) Adotar-se-á como início e fim de contagem de tempo de interrupção o horário registrado no software de Gerenciamento do CONTRATANTE. Na impossibilidade de obtenção de registros pelo software de gerenciamento, será computado como início o horário de abertura do chamado encaminhado à **CONTRATADA**; e

4) Será desconsiderada a indisponibilidade provocada pela queda do link sobre responsabilidade do **CONTRATANTE**.

Tempo máximo de recuperação:

1) A **CONTRATADA** deverá garantir um tempo máximo de recuperação dos serviços em até 4 (quatro horas) em casos de interrupções.

Reincidência mensal de falhas:

1) A **CONTRATADA** deverá garantir que o número de indisponibilidade do serviço seja de no máximo 2 (duas) vezes no mês, entendendo-se como indisponibilidade as paradas superiores a 5 (cinco) minutos.

Suporte e manutenção da conexão:

1) A **CONTRATADA** deverá fornecer suporte técnico para manutenção da conectividade entre a **CONTRATADA** e o BANCO DA AMAZÔNIA, considerando o cumprimento do tempo máximo de recuperação definido nos itens anteriores;

2) Paradas de manutenção deverão ser previamente comunicadas **pela CONTRATADA**, por escrito, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;

3) O **CONTRATANTE** avaliará a solicitação da **CONTRATADA** em até 2 (dois) dias úteis; e

4) Caso o **CONTRATANTE** não seja comunicado no prazo estabelecido ou não concorde com a paralisação, o serviço será considerado como indisponível.

DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO:

1) O prazo para atendimento do chamado será contado em horas úteis a partir do recebimento do chamado pela **CONTRATADA**;

1.1) Para efeitos de execução deste Contrato será considerado “horas úteis” o período compreendido das 08h00 às 18h00 de segunda-feira a sexta-feira, excetuando os feriados;

2) Os prazos máximos de solução dos serviços de suporte técnico estão definidos na tabela abaixo:

| SERVIÇOS | PRAZO |
|---------------------------------------|-------|
| Instalação dos aplicativos de EDI | 30h |
| Treinamento do software | 20h |
| Reinstalação dos aplicativos | 20h |
| Atualização de versão dos aplicativos | 20h |
| Retransmissão de arquivos | 01h |
| Investigação de problemas de entrega | 04h |

3) A **CONTRATADA** deverá entrar em contato com o cliente para agendar o horário do atendimento, que deverá ocorrer dentro do prazo de solução do item 2;

4) O agendamento está contido no prazo total de atendimento do chamado e, em nenhuma hipótese, o prazo de solução será prorrogado;

5) Será considerado concluído o atendimento na data e hora do fechamento do chamado confirmado pelo **CONTRATANTE**;

6) Será concedida à **CONTRATADA** uma tolerância de 30 (trinta) minutos para compensar atrasos (delay) na troca eletrônica dos bilhetes; portanto, não será dado pelo **CONTRATANTE** nenhum provimento a eventuais questionamentos relativos a entrega ou recepção dessas correspondências; e

7) O prazo de atendimento dos chamados de Solicitação de Serviço será de 4 (quatro) horas úteis, contadas a partir do recebimento do chamado pela **CONTRATADA**.

FORMA DE REMUNERAÇÃO:

1) O período de faturamento será compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês.

2) O serviço de troca eletrônica de dados será remunerado com base na quantidade de bytes trafegados no mês de referência e os serviços de suporte estão incluídos dentro do valor pago por Kb.;

3) Não serão objeto de remuneração os arquivos de notificação de envio e notificação de recebimento, arquivos retransmitidos, arquivos de controles e arquivos de testes;

4) Os serviços de suporte técnico serão remunerados unicamente pela parcela fixa e

mensal por caixa postal ativa no mês de referência;

- 5) Considera-se caixa postal ativa aquele que enviou ou recebeu dados com sucesso por meio da **CONTRATADA**, exceto arquivos de testes, arquivos retransmitidos e mensagens de notificação;
- 6) O **CONTRATANTE** pagará a quantia de R\$ 0,1262 por Kilobyte trafegado;
- 7) A estimativa de tráfego anual é de 840.000 Kilobytes/ano

NÍVEIS DE SERVIÇO

Índice de disponibilidade do serviço de troca de dados:

- 1) conceito: a **CONTRATADA** deverá manter a disponibilidade mínima do serviço de troca eletrônica de dados conforme estabelecido nos itens 5.3.1, 5.4.1 e 5.5.1 do Termo de Referência (ANEXO I do Edital do Pregão Eletrônico nº 2015/038);
- 2) propósito: garantir a disponibilidade do serviço de troca de dados;
- 3) o índice exigido: DMA maior que 99% (noventa e nove por cento);
- 4) desconto: pela inadimplência do índice exigido, a **CONTRATADA** sujeitar-se-á ao desconto de 0,5% (cinco décimos por cento) para cada 0,1% (um décimo por cento) de redução na disponibilidade mensal mínima (99%); e
- 5) O percentual de desconto incidirá sobre o valor total devido para o Serviço de Tráfego de Dados correspondente ao período de apuração.

Índice de chamados de serviços de Suporte Técnico atendidos no prazo:

- 1) conceito: mediante acionamento por chamado, a **CONTRATADA** deverá atender a solicitação do cliente, executando todas as atividades necessárias, conforme descrito no item “FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS”;
- 2) propósito: garantir o atendimento a todas as solicitações dos clientes, com a tempestividade e qualidade necessárias para utilização do serviço de EDI;
- 3) o índice exigido: 95% (noventa e cinco por cento) de chamados de suporte técnico atendidos no prazo;
- 4) cálculo: Para o cálculo do índice de chamados de serviço de suporte técnico atendidos no prazo será utilizada a seguinte fórmula:

$$\text{PCAP} = [1 - (\text{QPCA} / \text{QTC})] \times 100$$

Onde:

- **PCAP** = Percentual chamados de suporte técnico atendidos no prazo
- **QTC** = Quantidade total de chamados de suporte técnico no período
- **QPCA** = Quantidade ponderada de chamados de suporte técnico com atraso

(*) A quantidade de chamados de suporte técnico com atraso será ponderada pela quantidade de horas úteis que exceda o prazo máximo, conforme a tabela seguinte:

| Horas excedentes ao Prazo Máximo | Peso |
|----------------------------------|------|
| x = horas excedentes ao prazo de | |

| atendimento | |
|-------------------|---|
| ≤ 02h00 | 1 |
| 02h00 < x ≤ 04h00 | 2 |
| 04h00 < x ≤ 06h00 | 3 |
| 06h00 < x ≤ 08h00 | 4 |
| > 08h00 | 5 |

5) desconto: pela inadimplência do índice exigido, a **CONTRATADA** sujeitar-se-á ao desconto na fatura a ser calculado de acordo com a seguinte tabela:

| Índice de chamados de Suporte | | | Percentual | |
|-----------------------------------|---|------|------------|--------|
| Técnico atendidos no prazo – PCAP | | | de multa | |
| | | PCAP | ≥ 95% | 0,00% |
| 95% | > | PCAP | ≥ 90% | 0,75% |
| 90% | > | PCAP | ≥ 85% | 1,50% |
| 85% | > | PCAP | ≥ 80% | 2,25% |
| 80% | > | PCAP | ≥ 75% | 3,00% |
| 75% | > | PCAP | ≥ 70% | 4,00% |
| 70% | > | PCAP | ≥ 65% | 5,00% |
| 65% | > | PCAP | ≥ 60% | 6,00% |
| 60% | > | PCAP | ≥ 55% | 7,00% |
| 55% | > | PCAP | ≥ 50% | 8,00% |
| 50% | > | PCAP | ≥ 45% | 9,50% |
| 45% | > | PCAP | ≥ 40% | 11,00% |
| | | PCAP | < 40% | 13,00% |

6) O percentual de desconto incidirá sobre o valor total devido para os Serviços de Suporte Técnico correspondente ao período de apuração.

Índice de chamados de Solicitação de Serviço atendidos no prazo:

1) conceito: mediante acionamento, a **CONTRATADA** deverá atender os Boletins de Ocorrência, os quais estão relacionados ao serviço de EDI;

2) propósito: garantir o pleno acesso dos clientes ao serviço de transmissão de dados;

3) o índice exigido: 95% (noventa e cinco por cento) de chamados de Solicitação de Serviço atendidos no prazo;

4) cálculo: (número de chamados de Solicitação de Serviço atendidos prazo / quantidade total de chamados de Solicitação de Serviço no período) * 100;

5) desconto: pela inadimplência do percentual mínimo de chamados de Solicitação de Serviço atendidos no prazo, a **CONTRATADA** sujeitar-se-á à desconto a ser calculado de acordo com a seguinte tabela:

| Índice de chamados de Boletim de Ocorrência – x | | | Percentual | |
|---|---|-------|------------|--|
| | x | ≥ 95% | de multa | |
| | x | ≥ 95% | 0,00% | |
| 95% | > | x | 0,75% | |
| 90% | > | x | 1,50% | |
| 85% | > | x | 2,25% | |
| 80% | > | x | 3,00% | |
| 75% | > | x | 4,00% | |
| | x | < 70% | 5,00% | |

6) O percentual de desconto incidirá sobre o valor total devido para o Serviço de Tráfego de Dados correspondente ao período de apuração.

REQUISITOS DE SEGURANÇA:

- 1) A CONTRATADA** deve garantir a integridade e segurança dos dados trafegados e armazenados em seu ambiente, em todos os sentidos em que estes forem transmitidos;
- 2) A CONTRATADA** deverá manter sigilo sobre dados, materiais, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a lhe ser confiada em razão deste Contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, reproduzir, divulgar, ceder, vender, doar, explorar, comercializar, revelar, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, sem anuênciam expressa do **CONTRATANTE** sob as penas da lei, mesmo após o término deste Contrato;
- 3) A CONTRATADA** deverá manter o controle de recebimento e envio de mensagens com a respectiva verificação de integridade dos arquivos trafegados;
- 5) Nas conexões cujo protocolo seja TCP/IP, a CONTRATADA** deverá possuir estrutura de segurança, tais como firewall, sistema de detecção e prevenção de intrusão e nas conexões cliente x VAN deverá também utilizar SSL;
- 6) Um usuário** será reconhecido pelo sistema EDI por meio de uma identificação, denominada caixa postal, e uma senha, que será de seu conhecimento exclusivo; e **6) a CONTRATADA** deverá garantir o acesso à rede e aos serviços somente a pessoas autorizadas, validando a autorização por meio de identificação e senha;
- 7) A CONTRATADA** deverá garantir o acesso à rede e aos serviços somente a pessoas autorizadas, validando a autorização por meio de identificação e senha.

ABRANGÊNCIA E DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS ENTRE AS CONTRATADAS:

- 1.1)** Todas as empresas **CONTRATADAS** em decorrência deste certame estarão obrigadas a conectarem-se a qualquer cliente do **CONTRATANTE**, que este venha a indicar, observadas as regras abaixo;
- 1.2)** Os Serviços de Suporte para clientes serão atendidos de forma remota;
- 1.3)** Os novos clientes do **CONTRATANTE** poderão indicar a empresa VAN de sua preferência para a execução dos serviços, que deverão integrar-se à **CONTRATADA** pelo **CONTRATANTE**;
- 1.4)** Os clientes poderão utilizar softwares fornecidos pela **CONTRATADA**, pelo **CONTRATANTE** ou outros disponíveis da sua livre escolha;
- 1.4)** Entende-se por "novo cliente" pessoa física ou jurídica que ainda não utiliza o serviço de VAN para troca de arquivos/mensagens com o **CONTRATANTE**;
- 1.5)** Caso o novo cliente não faça indicação da empresa VAN de sua preferência, o **CONTRATANTE** designará a empresa que operará com aquele cliente;
- 1.6)** A designação da empresa pelo **CONTRATANTE** observará critério de distribuição por ordem sequencial, de modo que a cada novo cliente uma nova empresa será indicada, da primeira à última na ordem de classificação e assim subsequentemente;
- 1.7)** Os clientes do **CONTRATANTE**, que para se relacionar com esta já utilizam os serviços EDI, poderão manter-se conectados a empresa VAN que atualmente os atende, caso a mesma obtenha o credenciamento e seja **CONTRATADA** em decorrência deste certame, caso contrário, os clientes do **CONTRATANTE** serão designados para as VANS credenciadas e **CONTRATADAS** neste certame, pelos critérios de "novo cliente";

1.8) Será permitida a migração do cliente de uma empresa para outra, dentre as contratadas;

1.9) A **CONTRATADA** poderá migrar para outra empresa a base de clientes instalada desde que haja anuênciia do **CONTRATANTE** e a empresa que irá receber a base também esteja credenciada;

1.10) No caso especial da transição do Contrato anterior para este, não há necessidade da empresa que está migrando a base ter se credenciado neste certame, desde que não haja custo para o **CONTRATANTE**; e

1.10) Considera-se cliente do **CONTRATANTE**, para fins dos serviços objeto deste certame, qualquer pessoa física ou jurídica autorizada pelo **CONTRATANTE** a utilizar os serviços de EDI.

TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS:

1) Quando encerrado este Contrato, a **CONTRATADA** obriga-se a migrar a base de clientes para a(s) nova(s) **CONTRATADA(S)**, conforme indicado pelo **CONTRATANTE**, sem ônus adicional;

2) A **CONTRATADA**, a critério do **CONTRATANTE**, deverá prestar todo o suporte necessário à migração da base de clientes, garantindo a continuidade e perfeita operacionalização dos serviços durante a fase de transição, devendo manter a base histórica dos clientes por 90 (noventa) dias corridos após o encerramento deste Contrato;

3) As novas **CONTRATADAS**, ou seja, aqueles que não possuem contrato atual com o **CONTRATANTE** para prestação de serviços de EDI, terão um prazo de 30 dias corridos para iniciar a execução dos serviços a partir da assinatura do contrato;

4) As **CONTRATADAS** que já possuem contratos com o **CONTRATANTE** para prestação de serviços de EDI, estarão submetidas às regras deste credenciamento imediatamente após assinatura do contrato;

5) No caso de migração da base de clientes, a **CONTRATADA** terá um prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do contrato para absorver os clientes migrados.

DISPOSIÇÕES GERAIS:

1) A **CONTRATADA** deverá indicar formalmente, no ato de assinatura do **CONTRATO** ou sempre que alterado, o preposto que atuará como Supervisor Geral de Contrato e será seu representante principal junto ao **CONTRATANTE**;

2) A **CONTRATADA** deverá utilizar mão-de-obra especializada, com empregados devidamente certificados nas diversas plataformas em uso pelos clientes, a fim de manter o padrão de atendimento exigido;

3) A **CONTRATADA** deverá utilizar mão-de-obra especializada, com empregados devidamente certificados nas diversas plataformas em uso pelos clientes, a fim de manter o padrão de atendimento exigido;

4) Caso identifique uma prestação de serviços aquém da qualidade contratada, o **CONTRATANTE** notificará a **CONTRATADA** para que adote as medidas consideradas cabíveis para o restabelecimento da qualidade prevista neste Contrato;

3) A **CONTRATADA**, durante toda a vigência deste Contrato, deverá manter cadastro dos clientes do **CONTRATANTE**, contendo os dados informados na ficha de cadastramento: caixa postal, nome do cliente, código do sistema, telefone, contato e CPF/MF ou CNPJ/MF;

4) a CONTRATADA deverá manter plantão telefônico DDG (Discagem Direta Grátis) para suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, para atendimento ao **CONTRATANTE**, destinado ao fornecimento de orientações quanto à operacionalização do presente Contrato, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE** e seus clientes.

INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Relatório de Ocorrências:

- 1) deverá ser enviado mensalmente para o **CONTRATANTE**, até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente o Relatório de Ocorrências, conforme consta no ANEXO III do Edital do Pregão Eletrônico nº 2015/038, contendo as informações ali solicitadas;
- 2) o relatório deverá acumular todas as ocorrências pendentes até a data de envio; e
- 3) as informações contidas no relatório subsidiarão o **CONTRATANTE** na regularização de problemas detectados na prestação dos serviços contratados.

Arquivo sintético da prestação de serviços:

- 1) é o arquivo que contém informações da prestação do serviço de troca eletrônica de dados;
- 2) deve ser encaminhado mensalmente, por meio magnético, para a unidade executora deste Contrato até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao de apuração;
- 3) o arquivo deverá conter as informações da tabela abaixo:

| Dado | Tamanho | Início | Fim | Tipo |
|--|---------|--------|-----|------|
| Nome do sistema | 5 | 1 | 5 | A |
| Nome do aplicativo | 10 | 6 | 15 | A |
| Nº chamado | 10 | 16 | 25 | N |
| Código do cliente/cedente/convênio | 16 | 26 | 41 | N |
| Caixa postal cliente/cedente/conveniente | 6 | 42 | 47 | A |
| Nome do cliente /cedente/conveniente | 40 | 48 | 87 | A |
| CPF/CNPJ do cliente/cedente/conveniente | 14 | 88 | 101 | N |
| UF | 2 | 102 | 103 | A |
| Quantidade de bytes trafegados | 20 | 104 | 123 | N |

- 4) os campos numéricos serão preenchidos à direita com zeros à esquerda; quando não utilizados deverão ser preenchidos com zeros; e
- 5) os campos alfanuméricos são preenchidos à esquerda com brancos à direita; quando não utilizados devem ser preenchidos com brancos.

Arquivo sintético de chamados atendidos remotamente:

- 1) a **CONTRATADA** deverá encaminhar mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, arquivo contendo os chamados atendidos remotamente no período de apuração contendo as seguintes informações:

| Dado | Tamanho | Início | Fim | Tipo | Observação |
|--|---------|--------|-----|------|------------|
| Nome do sistema | 5 | 1 | 5 | A | |
| Nome do aplicativo | 10 | 6 | 15 | A | |
| Nº chamado | 10 | 16 | 25 | N | |
| Apelido do cliente/cedente/conveniente | 6 | 26 | 31 | A | |

| | | | | | |
|---------------------|---|----|----|---|----------|
| Data do atendimento | 8 | 32 | 39 | D | DDMMAAAA |
| Hora do atendimento | 6 | 40 | 45 | D | HHMMSS |

PLANO DE CONTINGÊNCIA:

1) caso as atividades da **CONTRATADA** credenciada sejam interrompidas, haverá a migração dos clientes para outras empresas. A **CONTRATADA** deverá fornecer toda a assistência necessária para viabilizar a transferência para empresa que receberá os serviços.

PLANO DE TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS:

1) na hipótese da atual contratada não se credenciar na nova contratação, a **CONTRATADA** deverá prestar todo o suporte necessário à migração da base de clientes e outras configurações necessárias, garantindo continuidade e perfeita operacionalização dos serviços durante a fase de transição, inclusive subcontratando a atual prestadora até a finalização transição.

DOS PREÇOS REGISTRADOS

CLÁUSULA QUARTA - O preço global proposto pela **CONTRATADA** é de R\$.....(.....), de acordo com a proposta apresentada no Edital de Credenciamento nº 2020/002:

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os preços indicados no *caput* desta CLÁUSULA incluem todas e quaisquer despesas necessárias para o perfeito fornecimento do objeto deste contrato, tais como tributos, fretes, seguros e demais despesas inerentes.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O **BANCO** não aceitará cobrança posterior de qualquer imposto, tributo ou assemelhado adicional, salvo se alterado ou criado após a data de abertura do Edital de Credenciamento nº 2020/002 e que venha expressamente a incidir sobre o objeto deste Contrato, na forma da lei. Na hipótese de redução de alíquota após a apresentação da proposta de preços, a mesma será devidamente considerada por ocasião do pagamento.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Em nenhuma hipótese o **BANCO** aceitará arcar com responsabilidade solidária relativa a qualquer despesa não expressamente discriminada.

PARÁGRAFO QUARTO - No caso de quaisquer cobranças de impostos, tributos ou assemelhados que o **BANCO** for notificado a pagar, será efetivada a quitação imediata e o valor debitado da fatura apresentada pela **CONTRATADA**.

DA REVISÃO DOS PREÇOS

CLÁUSULA QUINTA - Os preços registrados serão fixos pelo período de 01 (um) ano, podendo serem reajustados após esse período apartir da apresentação da proposta ou orçamento.

PARÁGRAFO ÚNICO - Para os casos de prorrogação contratual será usado Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI.

DOS PAGAMENTOS

CLÁUSULA SEXTA - O pagamento realizar-se-á quando da conclusão dos serviços, após o atesto final da fase 04. Os preços não sofrerão reajustes até a completa entrega do serviço.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O pagamento relativo à prestação dos serviços será realizado pelo BANCO, através crédito em conta corrente da CONTRATADA, preferencialmente em Agência do Banco da Amazônia, previamente indicada por aquela, 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 entrega dos serviços, devidamente comprovado através do Termo Circunstanciado.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Caso a CONTRATADA opte pelo recebimento do pagamento em conta corrente mantida em outra instituição financeira, lhe 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.

PARÁGRAFO TERCEIRO - 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 contra o Banco.

PARÁGRAFO QUARTO - 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.

PARÁGRAFO QUINTO - Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com as notas fiscais/faturas, a documentação abaixo relacionada, caso não estejam disponíveis no Cadastro Único de Fornecedores (SICAF):

- I. Certidão Negativa de Débito da Previdência Social – CND;
- II. Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- III. Certidão Negativa de Débitos das Fazendas Federal, Estadual e Municipal de seu domicílio ou sede;
- IV. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
- V. Certidão Negativa de Dívidas Trabalhistas – CNDT;
- VI. Declaração do Simples Nacional (caso optante)

DO ORÇAMENTO

CLÁUSULA SÉTIMA - Os pagamentos de que trata o *caput* da CLÁUSULA QUINTA serão debitados na rubrica “81.225-0 Transmissão de Dados” do orçamento do **CONTRATANTE**.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA OITAVA - Executar os serviços conforme especificações do Projeto Básico e de sua proposta, com a alocação dos técnicos indicados na Proposta Comercial necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade necessárias à perfeita consecução dos serviços contratados.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Entregar os produtos especificados e dentro do prazo de entrega deste Projeto Básico.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao Banco.

PARÁGRAFO QUARTO - É proibida, por parte da empresa, a contratação de empregado pertencente ao quadro de pessoal do Banco.

PARÁGRAFO QUINTO - É proibida a veiculação de publicidade da empresa durante os eventos, salvo se houver prévia autorização da Administração do Banco.

PARÁGRAFO SEXTO - Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade do Banco, quando ocasionados pelos empregados da empresa durante a prestação dos serviços.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus empregados, quando da realização dos serviços.

PARÁGRAFO OITAVO - Manter durante a vigência do contrato, todas as obrigações de habilitação e qualificação exigidas no Projeto Básico e seus anexos.

PARÁGRAFO NONO - Não conter em seus quadros, durante toda a execução deste Contrato, empregado(s) menor(es) de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ou menor(es) de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendize(s), a partir de 14 anos, bem como trabalhadores em condições análogas à de escravo.

PARÁGRAFO DEZ - Adotar 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.

PARÁGRAFO ONZE - Orientar e capacitar os prestadores de serviços, fornecendo informações necessárias para a perfeita execução dos serviços, incluindo noções de responsabilidade socioambiental.

PARÁGRAFO DOZE - Levar, imediatamente, ao conhecimento do CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis.

PARÁGRAFO TREZE - Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas.

PARÁGRAFO QUATORZE - Garantir e manter total e absoluto sigilo sobre as informações manuseadas, as quais devem ser utilizadas apenas para a condução das atividades autorizadas, não podendo ter quaisquer outros usos, sob pena de rescisão contratual e medidas cíveis e penais cabíveis.

PARÁGRAFO QUINZE - Permitir, em caráter irrevogável e irretratável, que o Banco forneça aos órgãos e entidades municipais, estaduais e federais, voltados à administração tributária, toda e qualquer informação ou ainda documentos que lhe forem requisitados, relativos ao Contrato, em cumprimento às disposições normativas vigentes.

DAS OBRIGAÇÕES DO BANCO

CLÁUSULA NONA - Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das demais cláusulas do Contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Comunicar tempestivamente a CONTRATADA, por escrito, sobre as possíveis irregularidades observadas no decorrer da execução dos serviços, para a imediata adoção das providências de modo a sanar problemas eventualmente ocorridos.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o estabelecido no Contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Atestar as notas fiscais/faturas desde que tenham sido entregues como determina este contrato, verificar os relatórios apresentados; encaminhar as notas fiscais e/ou faturas, devidamente atestadas, para pagamento dentro do prazo determinado.

PARÁGRAFO QUARTO - Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre eventuais imperfeições, falhas, e demais irregularidades verificadas na execução dos procedimentos previstos neste Contrato, de modo que possam ser adotadas medidas para correção do que for notificado.

PARÁGRAFO QUINTO - Efetuar os pagamentos, no prazo e nas condições indicadas neste instrumento, após a emissão dos Termos de Homologação e comunicar a CONTRATADA quaisquer irregularidades ou problemas que possam inviabilizar os pagamentos.

PARÁGRAFO SEXTO - Fornecer, em tempo hábil, todos os dados técnicos e informações de sua responsabilidade, necessários à execução do objeto do contrato.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Manter os entendimentos com a CONTRATADA sempre por escrito, ressalvados os casos determinados pela urgência das medidas, cujos entendimentos verbais deverão ser confirmados por escrito ou por e-mail, dentro de até 03 (três) dias úteis, contados a partir da efetivação do entendimento.

PARÁGRAFO OITAVO - Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA, conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido.

DA HABILITAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA - A CONTRATADA se obriga a manter, durante a vigência deste contrato, todas as condições de habilitação exigidas no Edital de Credenciamento nº 2020/001, inclusive a condição de não empregar menor, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze anos). Assume, ainda, a obrigação de apresentar, no término do prazo de validade de cada documento, os seguintes comprovantes atualizados:

- I)
e regularidade para com a Fazenda Federal e Municipal do seu domicílio ou sede, compreendendo a certidão negativa ou positiva com efeito de negativa de débitos relativa a tributos e à dívida ativa;
- II)
II) de regularidade perante o FGTS, mediante a apresentação do respectivo certificado; e
- III)
II) de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa de débitos trabalhistas (CNDT).

DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - A qualificação técnica da contrata será avaliada por meio da apresentação, junto aos documentos de habilitação, de certificado e atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica, de direito público ou privado, que comprovem a boa execução de serviços similares ao objeto desta contratação.

DA INTEGRIDADE E DOS PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - A plena execução do objeto do Contrato pressupõe, além do cumprimento das cláusulas e condições definidas no instrumento, a observância por parte do CONTRATADO de procedimento de integridade, conduta ética e adoção de procedimentos anticorrupção na execução dos serviços, atendendo integralmente ao que dispõe a Lei nº 12.846/13.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Para fins da CLÁUSULA TREZE o CONTRATADO Declara:

- I - ter ciência de que o disposto na Lei nº 12.846/13 aplica-se ao presente Contrato;
 - I.1 - ter pleno conhecimento do que dispõe a Lei nº 12.846/13, em especial no que se refere à prática de atos lesivos à Administração Pública, tendo ciência da responsabilização administrativa e civil a que ficará sujeito na hipótese de cometimento de tais atos, além das penalidades aplicáveis, nos termos da referida Lei;
 - I.2 - ter ciência de que a prática de atos lesivos à Administração Pública, definidos no art. 5º da Lei nº 12.846/03, sujeitá-lo-á à aplicação das sanções previstas na referida Lei, observados o contraditório e a ampla defesa;

PARÁGRAFO SEGUNDO - fica o CONTRATADO obrigado a:

- II - cumprir fielmente o disposto na Lei nº 12.846/13, abstendo-se do cometimento de atos lesivos à Administração pública, definidos no art. 5º da Lei retromencionada, mormente no diz respeito a práticas corruptas e/ou antiéticas;
 - II.1 - respeitar e exigir que seus empregados respeitem, no que couber, os princípios éticos e os compromissos de conduta definidos no Código de Conduta Ética do BANCO, cujo teor poderá ser acessado no site www.bancoamazonia.com.br/index.php/obanco-codigodeetica;
 - II.2 - disseminar entre seus empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste Contrato o conhecimento sobre o disposto na Lei nº 12.846/13, de modo que seja assegurado que os mesmos entendam os termos da referida Lei e tenham consciência da relevância do tema integridade e ética na execução dos serviços;
 - II.3 - cuidar para que nenhuma pessoa ou entidade que atue em seu nome ou em seu benefício prometa, ofereça, comprometa-se a dar qualquer tipo de vantagem indevida, de maneira direta ou indireta, a qualquer empregado do CONTRATANTE, ou a qualquer pessoa ou entidade em nome do CONTRATANTE;
 - II.4 - manifestar aos seus empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste Contrato, bem como a qualquer pessoa ou entidade que aja em seu nome, a proibição de que qualquer um deles utilize meio imoral ou antiético nos relacionamentos com os empregados do BANCO;
 - II.5 - cooperar com o BANCO e demais órgãos, entidades ou agentes públicos, em caso de denúncia, suspeita de irregularidades e/ou violação da Lei nº 12.846/13 referentes ao presente Contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A aplicação das sanções previstas na Lei nº 12.846/13 não afeta os processos de responsabilização e aplicação de penalidades decorrentes de atos ilícitos.

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato, o Banco poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

I – Advertência;

II – Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global da contratação, pela inexecução total do ajuste;

III – Multa diária de 0,2% (dois décimos por cento), calculado sobre o valor da respectiva fatura, quando houver atraso na prestação dos serviços enquanto perdurar o inadimplemento;

IV - Suspensão temporária do direito de participação em licitação e impedimento de contratar com o Banco, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

V - A rescisão do contrato provocada pela CONTRATADA implicará, de pleno direito, a cobrança pelo Banco de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total contratado;

VI - 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;

VII - A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e a sua cobrança, facultada a defesa prévia, não isentará a obrigação de indenizar eventuais perdas e danos;

VIII - O valor das multas apurado, após o processo administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos ao Banco.

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

IX - Os casos omissos serão resolvidos pelas partes em conformidade com a Legislação em vigor e os princípios do Direito Público, no que couber.

DA RESCISÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - O Banco poderá rescindir administrativamente o presente Contrato, sem que caiba à CONTRATADA direito a qualquer indenização, sem prejuízo das penalidades pertinentes, nas hipóteses:

PARÁGRAFO PRIMEIRO - a inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais previstas;

PARÁGRAFO SEGUNDO - o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

PARÁGRAFO TERCEIRO - o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

PARÁGRAFO QUARTO - a lentidão do seu cumprimento, levando o Banco a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço, nos prazos estipulados;

PARÁGRAFO QUINTO - o atraso injustificado no início do serviço;

PARÁGRAFO SEXTO - a paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à Administração;

PARÁGRAFO SÉTIMO - a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no contrato;

PARÁGRAFO OITAVO - o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

PARÁGRAFO NONO - o cometimento reiterado de faltas na sua execução;

PARÁGRAFO DEZ - a decretação de falência;

PARÁGRAFO ONZE - a dissolução da sociedade;

PARÁGRAFO DOZE - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

PARÁGRAFO TREZE - a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

CLÁUSULA DEZESSEIS - O Banco também poderá, a qualquer tempo e ao seu exclusivo critério, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, denunciar este Contrato, para efeito de rescisão, ou sustar a execução dos serviços, sem que, por esse motivo, seja obrigado a suportar ônus de indenização, multa ou pagamento extra de qualquer natureza, salvo previsão em lei.

CLÁUSULA DEZESSETE - Também poderá ocorrer a rescisão quando a CONTRATADA deixar de comprovar sua regularidade fiscal, trabalhista, inclusive contribuições previdenciárias e depósitos do FGTS para com seus empregados; e vier a ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública.

CLÁUSULA DEZOITO - A rescisão acarretará, de imediato, a retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, para resarcimento dos valores das multas aplicadas ou de quaisquer outras quantias ou indenizações devidas e até o limite dos prejuízos causados ao Banco.

DAS VEDAÇÕES

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - O Contrato não poderá ser, no todo ou em parte, objeto de cessão ou transferência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 04.06.2010, que dispõe sobre a vedação de nepotismo no âmbito da administração pública federal, também é vedado à CONTRATADA utilizar, durante toda a vigência deste Contrato, mão de obra de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o 3º (terceiro) grau, de empregado do Banco que exerça cargo em comissão ou função de confiança.

DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - Os Contratos oriundos do credenciamento terão vigência de 12 meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, até o prazo máximo de 60 meses.

DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - A fiscalização da entrega do objeto da contratação será realizada pela Gerência de Infraestrutura e Produção - GPROD, que designará e representante da Administração e o gerenciamento do cumprimento das obrigações previstas neste projeto básico.

PARÁGRAFO ÚNICO - A ausência ou omissão da fiscalização do Banco não eximirá a **CONTRATADA** das responsabilidades previstas no contrato.

DO FORO

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - A eleição da contratação será o foro de Belém, capital do Estado do Pará, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para nele ser dirimidas eventuais dúvidas ou controvérsias decorrentes da interpretação do Contrato.

Belém (PA), ** de *** de 2020**

BANCO DA AMAZÔNIA S/A

DETENTORA

TESTEMUNHAS:

1) _____

Nome:
RG nº *****/SSP (**)
CPF:***.***.***-**

2) _____

Nome:
RG nº *****/SSP (**)
CPF:***.***.***-**