

BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

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

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

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

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

MISSÃO

Desenvolver uma Amazônia Sustentável com crédito e soluções eficazes.

VISÃO

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

VALORES

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

CÓDIGO DE ÉTICA

O Código de Ética do Banco da Amazônia contém padrões baseados nos princípios da legalidade, probidade, impessoalidade e transparência, bem como, pelo respeito ao ser humano, presentes na Constituição Federal, no Código de Ética Profissional do Servidor

Público Civil do Poder Executivo Federal e o Código de Conduta da Alta Administração Federal.

RELAÇÃO COM SEUS FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇOS E OUTROS PARCEIROS

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

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

O Banco da Amazônia, quando da contratação das empresas e seus empregados, respeita os princípios e os valores éticos fundamentais, a exemplo da honestidade, da cooperação,

da disciplina, do compromisso, da confiança, da transparência, da igualdade e do respeito mútuo nas relações de trabalho.

ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO E ÀS NORMAS

O Banco da Amazônia exige e cumpre, em seu processo de contratação de bens e serviços, incluindo obras e serviços de engenharia, o atendimento à legislação vigente no País, em especial a Lei 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 Amazonia 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:

- baixo 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;
- origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens, nos serviços e nas obras;
- e
- utilização de produtos florestais madeireiros e não madeireiros originários de manejo florestal sustentável ou de reflorestamento.

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.

Presidência do Banco da Amazônia - PRESI

Diretoria Corporativa – DICOP

Diretoria de Tecnologia – DITEC

Central de Contratações Estratégicas

EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO PARA CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE GESTÃO DE EXPERIENCIA DO CLIENTE (CUSTOMER EXPERIENCE)

Nº 2025/001

O **BANCO DA AMAZÔNIA S.A.**, por meio da Central de Contratações Estratégicas, ora em diante denominado simplesmente **BANCO**, torna público, para conhecimento dos interessados, que pretende estabelecer Contrato para Solução de Gestão de Experiencia do Cliente (Customer Experience), pelo prazo de 5 anos, prorrogáveis por igual período.

Para tanto, realizará **CHAMAMENTO PÚBLICO** de acordo com as condições estabelecidas neste edital e seus anexos, e no disposto no Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia S/A, doravante denominado **REGULAMENTO**, e demais dispositivos legais pertinentes à matéria, recebendo por meio do endereço eletrônico ctestrategicas@basa.com.br, solicitação de inscrição, documentos de habilitação e proposta comercial, na forma do modelo padronizado ANEXO VII deste documento a partir das **08h** do dia **20/01/2025** até as **18h** do dia **07/02/2025**.

As consultas relativas a este Procedimento, **CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/001**, poderão ser feitas pelo e-mail ctestrategicas@basa.com.br, até às **18h** do dia **04/02/2025**. Tais consultas deverão informar o número deste Chamamento.

Para todas as referências de tempo contidas neste Edital será observado o horário de Brasília (DF).

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

ANEXO I	TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO I-A	REQUISITOS DE NEGÓCIO-FUNCIONAIS
ANEXO II	REQUISITOS TÉCNICOS
ANEXO III	MINUTA DE CONTRATO
ANEXO III.A	MATRIZ DE RISCO
ANEXO III.B	TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE E SIGILO
ANEXO III.C	TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE E DO EMPREGADO TERCEIRIZADO
ANEXO IV	SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO
ANEXO IV.A	TERMO DE ACEITE DE TREINAMENTO
ANEXO V	DOCUMENTO DE ARQUITETURA DE REFERÊNCIA
ANEXO VI	REQUISITOS DE CONECTIVIDADE
ANEXO VII	REQUISITOS MINIMOS DE SEGURANÇA
ANEXO VIII	MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA
ANEXO IX	DECLARAÇÃO DE NÃO-OCORRÊNCIA DE REGISTRO DE OPORTUNIDADE
ANEXO X	TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO
ANEXO XI	TERMO DE ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA
ANEXO XII	DEMAIS MODELOS DE DECLARAÇÃO
ANEXO XIII	CADERNO DE TESTES PARA A PROVA DE CONCEITO(POC)

1 – DO OBJETO

Contratação de Solução de Gestão de Experiência do Cliente (*Customer Experience - CX*), na modalidade Software como Serviço (SaaS) incluindo subscrição da plataforma, implantação, integração, configuração, customização, parametrização, manutenção, suporte técnico, operacionalização da solução, e treinamento, pelo prazo de cinco anos, com possibilidade de prorrogação por igual período, conforme descrito nesse termo, contemplando as funcionalidades dispostas no ANEXO I (Termo de Referência).

2 – O PROCESSO SERÁ COMPOSTO DAS SEGUINTE ETAPAS:

- Inscrição;
- Habilitação; e
- Seleção do parceiro.

2.1 - Todas as etapas deste processo serão conduzidas em caráter sigiloso, considerando os objetivos estratégicos.

3 – DAS CONDIÇÕES DE INSCRIÇÃO

3.1 - Poderão se inscrever nesse Chamamento Público, pessoas jurídicas de direito privado, nacionais, regularmente constituídas, através do envio de e-mail com assunto **“CHAMAMENTO PÚBLICO 2024/001 - SOLUÇÃO DE GESTÃO DE EXPERIENCIA DO CLIENTE”** para **ctestrategicas@basa.com.br**, enviando obrigatoriamente os documentos listados abaixo:

- a) Atestado de capacidade técnica comprovando a implantação de SOLUÇÃO DE GESTÃO DE EXPERIENCIA DO CLIENTE, em instituição financeira com pelo menos 500.000 clientes;
- b) Prestação de serviços pertinentes ao escopo desta contratação, por um período mínimo de 1 ano, comprovando a execução de serviços Contratação de Solução de Gestão de Experiência do Cliente (*Customer Experience - CX*), na modalidade Software como Serviço (SaaS) com no mínimo os seguintes quantitativos:
 - Subscrição de plataforma para pelo menos 350 usuários;
 - Base de 500.000 de clientes;
 - Captação de 17.000 *Leads* por ano;
 - Realização de 12.000.000 chamados por ano.
- c) Proposta comercial conforme modelo anexo;
- d) Todos os documentos listados no item 4 DA HABILITAÇÃO.

I - será aceito o somatório de atestados, de empresas atestantes diversas, para fins de comprovação das atividades previstas no objeto do presente chamamento;

II - não serão aceitos atestados emitidos pelo próprio proponente ou por revenda ou distribuidores do proponente;

III - apenas será aceito atestado em que o proponente tenha sido a empresa responsável pela execução dos serviços de mesma natureza ou similares;

IV - o(s) atestado(s) fornecido(s) pelo proponente deverá(ão) ser emitido(s) em papel timbrado do(s) atestante(s) e deverá(ão) conter as informações mínimas no tocante a:

V - identificação (CNPJ, nome comercial e endereço) da(s) empresa(s) atestante(s) e contratada para execução do serviço atestado;

VI - identificação (nome, cargo/função, telefone, endereço eletrônico) e assinatura da pessoa de contato da(s) empresa(s) atestante(s);

VII - descrição detalhada do escopo dos serviços atestados, de modo que permita a aferição da similaridade com o objeto do presente chamamento e/ou volumetrias;

VIII - datas de emissão do atestado e de início / término da prestação dos serviços atestados, nos casos de contratos encerrados, ou indicação de data prevista, quando o contrato estiver em execução (nesse caso fornecer a etapa em que se encontra o projeto para fins de avaliação do nível de prestação de serviço no referido contrato).

IX - o BANCO poderá realizar diligências a fim de comprovar a veracidade das informações apresentadas nos atestados fornecidos pelos proponentes.

X - Todo e qualquer documento apresentado pela proponente deverá estar em língua portuguesa, sendo aceita apenas a tradução juramentada de documentos de língua estrangeira.

3.1 - Proceder assinatura de Termo de Confidencialidade e não divulgação (alínea “c”), no modelo fornecido pelo Banco, para acessar fazer a inscrição e, posteriormente se aprovado, ter acesso ao Termo de Referência e anexos.

3.2 - Após a conferência pelo Banco será informado por e-mail para o participante se foram atendidos os requisitos acima para que posteriormente seja disponibilizado o acesso ao termo de referência e seus anexos às pretensas parceiras.

4 – DA HABILITAÇÃO

Habilitação Jurídica

4.1 - Para sua habilitação jurídica, a pretensa parceira deve comprovar a possibilidade de exercer direitos e assumir obrigações, devendo comprovar essa condição através de carteira de identificação, contrato social, estatuto social ou outro documento constitutivo compatível com o objeto da parceria, bem como documento que comprove os poderes de seus representantes e decreto de autorização de funcionamento para empresas estrangeiras, conforme exigido neste termo de referência.

Deverá apresentar ainda cópia CPF e RG/CNH dos representantes e/ou procuradores que representarão a **Pretensa Contratada** no ato de assinatura do **Contrato**.

Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

4.2 - Para fins de Habilitação fiscal, a pretensa parceira deverá apresentar a documentação de acordo com as exigências através das certidões abaixo:

I - a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da

Pessoa Jurídica (CNPJ) – Cartão CNPJ;

II - a inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do pretensa parceira, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da parceria – Comprovante de Inscrição na Fazenda Estadual e/ou Municipal ou Distrital;

III - a regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede da pretensa parceira, ou outra equivalente – Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e/ou Municipal ou Distrital;

IV - a regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei - Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União / Certidão de Regularidade do FGTS (CRF).

V - a regularidade perante a Justiça do Trabalho - Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT;

VI - Declaração de não empregar menor – Art. 7º, inciso XXXIII, CF;

VII - Declaração de Conhecimento do decreto nº 7.203 de 04/06/2010;

4.3 - Os documentos referidos neste inciso artigo poderá ser substituídos ou supridos, no todo ou em parte, por outros meios hábeis a comprovar a regularidade da pretensa parceira, inclusive por meio eletrônico, desde que por meios legalmente idôneos.

Habilitação Econômico-Financeira

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

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

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

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

4.5 - Certidão negativa de feitos sobre falência da sede do interessado.

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

4.7 - As empresas inativas no exercício anterior deverão apresentar as demonstrações contábeis do último exercício em que a empresa esteve ativa, certidão de inatividade

correspondente ao período em que não realizou atividades e balanço de reabertura.

Outras condições de Habilitação:

- a) A pretensa parceira deverá apresentar “**Declaração de não existência em seu quadro empregado do Banco**”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- b) A Pretensa PARCEIRA deverá apresentar “**Declaração de conhecimento da Lei de Improbidade Administrativa**”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;

5 – DA SELEÇÃO DO PARCEIRO

5.1 - As propostas de interesse na parceria serão recebidas até as **18h do dia 31/01/2024**.

5.2 - A avaliação da proposta mais adequada e vantajosa para o Banco será realizada em Comissão de Avaliação.

5.3 - Compete à Comissão de Avaliação:

- a) Proceder à análise criteriosa e pormenorizada das possíveis proponentes inscritas e habilitadas, incluindo a existência de toda a documentação exigida no termo de referência;
- b) Solicitar, se necessário, esclarecimentos e documentos complementares aos interessados durante o processo de seleção;
- c) Analisar em até dez dias as candidaturas;
- d) Convocar para a realização de Prova de Conceito as empresas selecionadas para negociação.
- e) Convocar para negociação, de valores e ajustes finais. Caso, após negociação, os valores obtidos não sejam os julgados mais adequados para o Banco, as empresas subsequentes **poderão** ser convocadas para negociação.

5.4 - Serão consideradas desclassificadas na Prova de Conceito as pretensas parceiras que:

- a) Apresentar problemas de funcionamento durante a Prova de Conceito;
- b) Se a solução apresentar grau de aderência menor que 90% dos Requisitos Funcionais e Tecnológicos descritos no Termo de Referência, o qual, poderá ser disponibilizado caso sua inscrição seja aprovada pela Comissão de Avaliação.

5.5 - Considerando o sigilo estratégico deste processo **NÃO HAVERÁ FASE RECURSAL de nenhuma das etapas previstas**.

5.6 - Para a avaliação da proposta mais adequada e vantajosa para o **BANCO**, serão utilizados os Seguintes critérios:

5.1 Critérios de Seleção

5.1.1. Critérios Técnicos

- **Confiabilidade e Escalabilidade:**
 - Capacidade de manter alta disponibilidade, mesmo sob cargas elevadas.

- Alta disponibilidade e escalabilidade para suportar o crescimento da base de clientes e aumento no volume de leads e vendas
- **Arquitetura e Integração:**
- Modularidade e flexibilidade da arquitetura para suportar atualizações e novas funcionalidades.
- Facilidade de integração com sistemas legados, APIs abertas e compatibilidade com soluções de terceiros.
- Segurança e gerenciamento de acesso robustos.

5.1.2. Critérios Funcionais

- **Cobertura de Funcionalidades:**
- Suporte para operações multi-segmentos, multi-carteiras, multi-produtos e públicos específicos conforme demanda
- Flexibilidade para criação e personalização de novos produtos financeiros.
- Ferramentas de análise e personalização para melhor entendimento do comportamento do cliente.
- **Agilidade e Customização:**
- Capacidade de rápida configuração e lançamento de novas campanhas de produtos e serviços voltadas para públicos específicos.
- Possibilidade de criar relatórios personalizados e modificar campos de dados conforme as necessidades do negócio.

5.1.3. Critérios de Fornecedor

- **Know-how e Suporte:**
- Experiência do fornecedor no setor bancário e na implementação de soluções de core bancário.
- Capacidade de fornecer suporte técnico contínuo e treinamento para a equipe interna.
- Presença de um ecossistema robusto de parceiros para suporte adicional.
- **Ecossistema e Dependência:**
- Avaliação da profundidade e amplitude do ecossistema de fornecedores e parceiros.
- Capacidade de adaptação às mudanças no mercado e disponibilidade de recursos especializados.

5.1.4. Critérios de Custos

- **Custo Total de Propriedade (TCO):**
- Comparação dos custos de Capex (investimento inicial) e Opex (custos operacionais) com benchmarks do mercado.
- Análise de custos de implementação, treinamento, manutenção e atualizações.
- **Esforço de Mudança:**
- Análise do impacto da migração para a nova solução e o esforço necessário para adaptação da equipe e dos sistemas existentes.

5.1.5. Critérios de Sustentabilidade

- **Sustentabilidade Ambiental:**
 - Uso de práticas de computação verde, eficiência energética e certificações ambientais (ISO 14001, LEED).
 - Comprometimento do fornecedor com a redução da pegada de carbono.
- **Sustentabilidade Social e Governança:**
 - Alinhamento do fornecedor com práticas de ESG (Environmental, Social, Governance).
 - Inclusão de funcionalidades que suportem iniciativas de inclusão financeira e proteção de dados dos clientes.

5.1.6. Metas, Metodologias e capacidade da solução:

- **Taxa de Redução de Churn - Taxa de desistência de relacionamento \cong**
 - Apresentar taxa aproximada e Metodologia de alcance:
- **Taxa de conversão de Leads \cong**
 - Apresentar taxa aproximada e Metodologia de alcance:

2.4 Taxa de Retenção \cong

- Apresentar taxa aproximada e Metodologia de alcance:

2.5 Comunicação Personalizada \cong

- Apresentar taxa aproximada e Metodologia de alcance:

2.6 Metodologia de transferência de expertise, inteligência de negócio e conhecimento:

6 – FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

6.1 - Após o processo de seleção, o Banco da Amazônia formalizará o Termo de Parceria com a empresa selecionada, nos termos do Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406/2002).

6.2 - O Termo de Parceria regulará as obrigações e responsabilidades de cada parte, incluindo as condições de prazos, divisão de resultados, níveis de serviço (SLA) e demais aspectos operacionais, previstos com detalhes no Termo de Referência.

6.3 - As cláusulas da minuta do Termo de Parceria, poderão ser ajustadas no momento da negociação citada no “d” do item 5 – DA SELEÇÃO DO PARCEIRO, conforme comum acordo entre as partes.

7 – PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.1 - A vigência da parceria será de inicialmente de 5 anos, podendo ser prorrogada por igual período de acordo com interesse e conveniência do BANCO.

8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 - O presente edital de chamamento público será regido pela Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), pelo Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406/2002) e pelas demais normas aplicáveis.

8.2 - As questões não previstas neste Edital serão resolvidas pela Comissão de Avaliação, designada pelo Banco da Amazônia.

8.3 - A participação neste Chamamento Público, bem como, a formalização do Termo de Parceria, implica na aceitação plena, irrevogável e irretratável de todas as condições estabelecidas neste instrumento, bem como em seus anexos e documentos complementares, conforme as disposições da Lei nº 13.303/2016 e do Código Civil Brasileiro. A participação das partes nesta parceria sujeita-se à observância integral dos princípios de boa-fé, função social do contrato e respeito às normas aplicáveis.

Belém-PA, 20 de janeiro de 2025.
BANCO DA AMAZONIA S/A

EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/001
ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de Solução de Gestão de Experiência do Cliente.

1. DO OBJETO

1.1 Contratação de Solução de Gestão de Experiência do Cliente (*Customer Experience - CX*), na modalidade Software como Serviço (SaaS) incluindo subscrição da plataforma, implantação, integração, configuração, customização, parametrização, manutenção, suporte técnico, operacionalização da solução, e treinamento, pelo prazo de cinco anos, com possibilidade de prorrogação por igual período, conforme descrito nesse termo, contemplando as seguintes funcionalidades e serviços:

ITEM	DESCRIÇÃO	MÓDULO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Solução de Customer Experience	Módulo Visão do Cliente	Mensal	60
		Módulo Meus Clientes	Mensal	60
		Módulo Dashboards	Mensal	60
		Módulo Campanhas	Mensal	60
		Módulo Vendas e Jornada do Cliente	Mensal	60
		Módulo Gerenciador	Mensal	60
		Módulo Agenda	Mensal	60
		Módulo Incentivos	Mensal	60
		Implantação, parametrização integração	Un.	01
		Treinamento	Un.	01
		Suporte Manutenção	Mensal	60
		Higiene e Migração de Dados	Un.	01

Descrição das Funcionalidades:

1.2.1 Gestão dos contatos de clientes e usuários: Integração com Site institucional, blogs, e mídias sociais (Google Ads, Facebook, Instagram, LinkedIn, WhatsApp, Chatbot ...) através de menus de busca de informações e dúvidas, módulo cliente 360 graus, campanhas personalizadas. A plataforma deverá possibilitar o acesso, geração de dados pelos funcionários com objetivo de planejar visitas aos clientes,

identificar perfis para encarteiramento, conforme modelo de atendimento, e demais contatos em geral para mapeamento, pesquisa e possibilidade de negócios.

1.2.2 Gestão dos Leads e funil de vendas: Os contatos deverão ser classificados em níveis de atendimento conforme sua experiência comercial e conhecimento sobre os produtos e assuntos visualizados nos canais de comunicação, bem como a hierarquia do funcionário e/ou técnico do Banco, assim haverá otimização da fila do atendimento. É necessário que a ferramenta preserve todos os dados, documentos e informações compartilhadas pelo cliente, bem como os comentários e observações registrados pelo atendente no nível anterior, gerando satisfação e aproximação do cliente ou contato.

1.2.2.1 A ferramenta deverá disponibilizar painéis de controle e alerta entre as unidades de vendas, comercial e marketing para:

- a) engajamento, geração de lead;
- b) formulários de preenchimento de dados no site, blogs
- c) classificação e captura do lead;
- d) acompanhamento gerencial em níveis operacional e estratégico de atendimento dos leads;
- e) monitoramento do funil de vendas;
- f) geração de relatórios de taxas de conversão dos leads em negócios, bem como base para melhoria de processos, pesquisa de satisfação continuada e aderência dos produtos.

1.2.3 Gestão da Interação: As interações dos clientes deverão ser personalizadas e contemplar as fases:

1. modelos de prospecção e segmentação das carteiras, pesquisa de satisfação e/ou aderência, engajamento de campanhas de produtos nos canais;
2. monitorar os momentos da vida e hábitos de consumo;
3. geração de alertas as unidades;
4. implementação de ações personalizadas nas jornadas dos clientes para os produtos chaves.

1.2.4 Gestão dos dados: a solução deverá garantir a guarda e gestão de todos os dados dos clientes mantendo sua integridade e confiabilidade. Os documentos deverão ser armazenados em local único, com monitoramento das áreas envolvidas no processo de conformidade, comercial, suporte, vendas, marketing e comunicação institucional. A ferramenta deverá ser responsável por manter os dados seguros, atualizados e de qualidade, evitando dados incompletos, duplicados.

1.2.5 Gestão e automação das vendas: Como a solução ficará acessível a unidades

do Banco envolvidas, cada setor poderá gerenciar suas pesquisas, gerar dados e relatórios para subsidiar a colaboração nas vendas, conhecimento sobre mercado de atuação da carteira, gestão de cotações de produtos e serviços, estudo de pontos de melhoria em caso de cancelamento de negócios.

1.2.6 Gestão de engajamento e capacitação: A solução deverá possibilitar a criação de conteúdo e documentos para os funcionários envolvidos, através de capacitação de fluxos de trabalhos, sobre segmentos e cadeias produtivas específicas, adequando as estratégias aos canais para atender as respectivas necessidades em tempo hábil, agregando valor aos clientes pelo conhecimento das suas jornadas, auxiliando no aumento da fidelidade, aumento de valores dos produtos adquiridos, recuperando e conquistando novos clientes.

1.2.7 Gestão e automação da jornada e fluxograma de trabalho dos funcionários: A ferramenta deverá automatizar a manutenção, planejamento e acompanhamento de indicadores de performance, fluxo de trabalho, tarefas e implementação do marketing social que gerem taxas engajamento e premiações. Bem como automatizar todos os processos comerciais, operacionais produtos e serviços, vendas nas plataformas internas (canais digitais, remotos e físicos), e vendas de produtos de empresas parceiras do Banco.

1.2.8 Gestão e Monitoramento de Indicadores de Performance: A ferramenta deverá manter e disponibilizar painéis e relatórios de BI (*Business Intelligence*) de todos os produtos e serviços adquiridos, taxas de satisfação de todas as integrações, métricas de retenção de clientes, monitoramento do consumo e hábitos de clientes para aplicação de estratégias de marketing de cross-sell (produtos complementares) up-sell (produtos mais rentáveis) bem como atuação da carteira para uma abordagem mais direcionada.

1.2.9 Gestão de Campanhas e Marketing Digital, Negócios e Institucional: A ferramenta deverá disponibilizar a gestão e desempenho das campanhas de engajamento e promoção da marca, como, visitação em feiras e eventos, campanhas institucionais, atividades, indicadores de visitas, impressões nas redes sociais, site etc.

1.2.9.1 A plataforma deverá oferecer mecanismos de envio de mensagens, e-mails em lote de forma automatizada, em momentos específicos de eventos e atividades dos usuários, como busca por determinado produto, palavra-chave ou conteúdo pesquisado, tanto nos canais internos quanto nos dispositivos de buscas em canais do mercado digital.

1.2.9.2 A solução deverá apresentar ferramentas de marketing digital para permitir segmentar por tipo de pessoa, negócio, área produtiva, cadeia produtiva, porte e região,

oferecendo uma visão de 360º graus dos clientes, bem como de todos os prospects e leads, personalizando a busca e estratégia de direcionamento das ações.

1.2.9.3 A ferramenta deverá:

- a) rastrear a necessidade de e-mail marketing em massa;
- b) formatar as campanhas;
- c) gerar mecanismos de alertas de recebimento e respostas automáticas de e-mails e chatbot;
- d) Análise da jornada de cliente e segmentação;
- e) monitoramento dos concorrentes de mercado;
- f) acionamento automático e analítico de campanhas e previsão de resultados, através de indicadores de conversão, engajamento e ROI dos investimentos, índices de fortalecimento a valorização da marca, índices de satisfação CSAT-NPS.

1.2.9.4 O mapeamento da jornada dos clientes e cadeias produtivas através dos dados e momento de vida deverão gerar alertas para acionamento de campanhas, possibilitando o atendimento das necessidades tanto dos clientes, quanto dos usuários que buscam por determinado produto ou serviço, gerando abordagens mais qualificadas, garantindo otimizar e melhorias em campanhas.

Descrição dos Perfis e quantitativos:

Perfil	Número de licenças (mínimo-máximo)
Gerentes Gerais	130 - 160
Gerentes de Relacionamento	130 - 260
Assistentes Comerciais	260 - 380
Gerentes de Atendimento	130 - 160
Executivos e Coordenadores (área estratégica)	20 - 30
Superintendências	20 - 30
Especialistas	30 - 50
Contact Center	20 - 25
Total	740 – 1.095

2. FORMA DE FORNECIMENTO

2.1 A prestação de serviços será continuada visando atender às demandas de forma ininterrupta e assegurar o suporte técnico constante, essencial para a manutenção e operação adequada da solução. O fornecimento será avaliado com base em critérios como benefícios operacionais, inovação tecnológica e capacidade de execução, com foco na entrega de resultados sustentáveis e no suporte ao longo do ciclo de vida da solução.

3. SELEÇÃO DO PARCEIRO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

3.1 A proposta comercial deverá ser encaminhada ao e-mail ctestrategicas@basa.com.br, até a data estabelecida em edital, conforme modelo disponibilizado no ANEXO XVI - MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA e a avaliação da proposta mais adequada e vantajosa será realizada em comissão de avaliação.

3.2 Compete à Comissão Avaliadora:

3.2.1. Avaliar as propostas apresentadas, norteando-se por item a ser descrito no edital SELEÇÃO DO PARCEIRO, sem limitar-se a este.

3.2.2. Solicitar, se necessário, esclarecimentos e documentos complementares aos interessados durante o processo de seleção.

3.2.3 A pretensa **CONTRATADA** apontada como a mais adequada e vantajosa, será convocada a negociação, de valores e ajustes finais. Caso, após negociação, os valores e cláusulas obtidos não sejam os julgados mais adequados para o Banco, as empresas subsequentes poderão ser convocadas para negociação, respeitada a ordem classificatória.

3.2.3.1 A seleção será realizada com base, mas não limitado, a maior aderência obtida de acordo com os requisitos de seleção estabelecidos neste termo de referência e seus anexos.

3.2.3.2 Documentação Complementar à Proposta Comercial:

I. Plano de Alcance de Metas e Metodologias e capacidade da solução para evoluir nos seguintes indicadores:

- a) Redução de Churn - Taxa de desistência de relacionamento \cong ;
- b) Taxa de conversão de Leads \cong ;
- c) Taxa de Retenção \cong ;
- d) Comunicação Personalizada \cong ;
- e) Metodologia de transferência de conhecimento.

II. Metodologia de transmissão de expertise, inteligência de negócio e conhecimento.

A proposta de metodologia de alcance dos índices para acompanhamento, a metodologia deve ser minimamente detalhada contendo:

a. Definição Clara da Meta:

- Explicitação do objetivo a ser alcançado, com indicadores específicos, mensuráveis, atingíveis, relevantes e temporais (SMART).

b. Plano de Ação Detalhado:

- Etapas claras e sequenciais para a execução das atividades.
- Identificação dos responsáveis por cada etapa.

- Cronograma com prazos definidos para cada ação.
 - c. Identificação de Recursos Necessários:
 - Mapeamento de recursos humanos, financeiros, tecnológicos e de tempo necessários para a execução do plano.
 - d. Ferramentas e Tecnologias Utilizadas:
 - Descrição das ferramentas de apoio, como software de CRM, plataformas de análise de dados, ferramentas de automação e outros recursos necessários para operacionalizar as ações.
 - e. Mecanismos de Monitoramento e Avaliação:
 - Indicadores-chave de desempenho (KPIs) associados a cada meta.
 - Frequência de monitoramento (semanal, mensal, trimestral) e responsáveis pelo acompanhamento.
 - Estrutura para ajustes no plano com base em resultados intermediários.
 - f. Alinhamento e Comunicação:
 - Definição de canais e frequência de comunicação entre as partes envolvidas.
 - Relatórios periódicos de progresso com análises detalhadas.
 - g. Gestão de Riscos:
 - Identificação de possíveis desafios ou riscos que podem impactar o alcance das metas.
 - Plano de contingência para mitigar esses riscos.
 - h. Treinamento e Capacitação:
 - Sessões de treinamento para equipes envolvidas, garantindo que todos compreendam as estratégias e ferramentas a serem usadas.
 - Materiais de apoio, como guias, manuais e vídeos explicativos.
 - i. Engajamento e Feedback Contínuo:
 - Ações para manter equipes e stakeholders engajados no processo.
 - Coleta contínua de feedback para aprimorar as estratégias.
 - j. Documentação e Registro:
 - Registro detalhado de todas as etapas e resultados alcançados.
 - Disponibilização da documentação em um repositório centralizado e acessível.
 - k. Metodologia de Validação dos Resultados:
 - Comparação entre os resultados obtidos e as metas definidas.
 - Mecanismo de reavaliação periódica para identificar melhorias e novas oportunidades.
- Documento detalhando sua metodologia de trabalho, incluindo metodologia de desenvolvimento e manutenção da Solução.

III. Documento específico de planejamento, denominado Plano Preliminar de Implementação e implantação (PPI), que deverá:

Documentos e descrição de todas as macroatividades (cronograma preliminar) e tarefas necessárias para atender os requisitos previstos no item 7 deste Termo de Referência;

IV. Documentos que contemplem todos os requisitos previstos no Edital e em seus anexos, principais marcos e etapas para implementação e implantação da Solução.

V. Documento de comprovação de que é fabricante da Solução ou subsidiária brasileira do fabricante ou, ainda, que está credenciado pelo fabricante/subsidiária a comercializar subscrições, bem como prestar os serviços de implementação, implantação e sustentação da solução, observado que, no caso de empresa credenciada pelo fabricante de software, deve ser comprovada autorização do direito de utilização e modificação do código fonte da parte personalizada do software ofertado, seja por parametrização, customização ou qualquer outra forma de modificação;

VI. Documento(s), expedidos(s) pelo fabricante da Solução ou subsidiária brasileira do fabricante, comprovando que a Solução que está sendo comercializada ao BANCO suporta os seguintes quantitativos mínimos:

ITEM	VOLUME
CLIENTES	2.000.000/ano
LEADS	35.000/ano
CONTATOS	24.000.000/ano

4. PRAZO DE EXECUÇÃO/ENTREGA DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

O cronograma de execução deverá ser definido em 3 macro etapas que poderão ser executadas concomitantemente, com a previsão de implantação da primeira onda de use cases nos três primeiros meses após a contratação.

Etapa	Descrição	Prazo
Etapa 1	Definições das fundações do CRM: <ul style="list-style-type: none"> Identificação de processos e sistemas relacionados ao CRM; Identificação dos dados necessários; Definição da estratégia de dados, incluindo (i) identificação da capacidade da infraestrutura e (ii) definição de regras de temporalidade e ciclo de vida dos dados; Definição de latência e frequência das informações; Definição de regra de limpeza e duplicação de dados; 	Em até 2 meses corridos após a assinatura do contrato

	<ul style="list-style-type: none"> • Mapeamento das regras de produtos; • Desenvolvimento de scripts e protocolos segundo regras de negócio; <p>Habilitação do CRM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construção e teste da camada ETL (parcial); • Habilitação do gatelayer incluindo (i) construção das integrações síncronas e (ii) construção das integrações sob demanda/agendadas 	
Etapa 2	<p>Definições das fundações do CRM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuração do CRM para aplicar regras; <p>Habilitação do CRM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização do tenant do CRM; • Construção e teste da camada ETL; • Carga inicial de dados; • Definição e disponibilização dos acessos; • Definição e disponibilização dos acessos; <p>Gestão da mudança:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realização de capacitação com os usuários principais da ferramenta; • Desenvolvimento de plano de comunicação; • Coleta e análise de feedback. 	Em até 5 meses corridos após a assinatura do contrato

Etapa	Descrição	Prazo
Onda 1	<p>Funcionalidades básicas e essenciais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carteirização de Clientes; • Visão cliente (360º). 	Em até 3 meses corridos após a assinatura do contrato
Onda 2	<p>Funcionalidades de análise e integração:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dashboards de indicadores em tempo real; • Gestão dos contatos de clientes e usuários. 	Em até 6 meses corridos após a assinatura do contrato
Onda 3	<p>Funcionalidades avançadas e personalizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão da interação; • Gestão e automação de vendas; • Gestão dos leads e funil de vendas; • Inteligência de vendas; • Gestão de campanhas e marketing digital. 	Em até 9 meses corridos após a assinatura do contrato
Onda 4	<p>Otimizações e customizações futuras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão dos dados; • Gestão e monitoramento de indicadores de performance; • Mapeamento da jornada do cliente e campanhas. 	Em até 12 meses corridos após a assinatura do contrato

Planejamento:

4.2.1 A pretensa CONTRATADA deverá elaborar um planejamento de trabalho, utilizando a metodologia SCRUM.

4.2.2 A elaboração de plano de trabalho deverá conter, no mínimo:

- a. principais responsáveis e responsabilidades;
- b. etapas de trabalho;
- c. cronograma detalhado;
- d. reuniões de acompanhamento; e
- e. recursos necessários.

Monitoramento e Controle:

4.3.1 O BASA monitorará continuamente o projeto para identificar eventuais problemas de disponibilidade e desempenho;

4.3.2 Em caso de interrupção dos serviços ou de degradação significativa do desempenho, a pretensa CONTRATADA se compromete a responder prontamente e envidar esforços para restaurar os serviços no menor tempo possível, sempre observando os dispostos no item Especificação de SLA.

4.3.3 A pretensa CONTRATADA deverá realizar reuniões, com frequência mínima semanal, com a equipe de projeto do BASA para apresentação dos resultados obtidos no período, dificuldade enfrentadas, atrasos, discussão das hipóteses que serão adotadas visando eliminar os atrasos, entre outros;

4.3.4 A pretensa CONTRATADA deverá fornecer todos os entregáveis previstos nas releases.

Entregas:

4.4.1 Todas as entregas realizadas pela pretensa CONTRATADA deverão ser validadas e homologadas pelo CONTRATANTE após o recebimento;

4.4.2 Em caso de não aceitação de qualquer dos entregáveis, a pretensa CONTRATADA ficará obrigada a adotar medidas imediatas visando corrigi-lo(s).

4.4.3 As ORDENS DE SERVIÇO devem contemplar, no mínimo, as seguintes etapas/atividades com seus respectivos prazos de referências:

4.4.4 A pretensa CONTRATADA deverá disponibilizar RELATÓRIOS DE SERVIÇO com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços. O formato e a periodicidade serão ajustados entre as partes por ocasião da REUNIÃO INICIAL.

Requisitos de Implantação

4.5.1 A pretensa CONTRATADA deverá entregar toda PLATAFORMA (ambiente de produção e Homologação), disponível e acessível em até, no máximo, cinco dias após assinatura do CONTRATO e apresentação da GARANTIA CONTRATUAL. Após esse prazo e validação, será entregue o termo de aceite do ambiente.

4.5.2 A PLATAFORMA deverá ser entregue, completamente funcional, incluindo todos os fluxos/módulos/funcionalidades mínimas obrigatórias.

4.5.3 A pretensa CONTRATADA deve também em até 15 dias úteis da emissão do aceite do ambiente, integrar a plataforma integrada ao ambiente do Banco, com autenticação funcionando utilizando a base de usuários da CONTRATANTE e também qualquer item que seja necessário para acesso e Discovery ao ambiente.

4.5.4 Ao final da fase de implantação a pretensa CONTRATADA também deverá entregar ao CONTRATANTE toda a documentação técnica que contenha informações necessárias à garantia da continuidade do negócio (incluindo informações técnicas sobre as arquiteturas e configurações de integração entre soluções e recursos do ambiente do CONTRATANTE e a PLATAFORMA).

4.5.5 A fase de implantação deverá ser realizada de forma presencial na sede do BASA, com cronogramas a serem definidos entre as equipes envolvidas, registrando as evoluções, buscando afinamento das ações, otimizando processos e o sincronismo entre CONTRATADA e BASA.

4.5.6 A pretensa CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar as equipes do CONTRATANTE (ou terceiros indicados) no uso e administração da PLATAFORMA, de seus componentes de integração, de soluções complementares desenvolvidas e implantadas e nos produtos fornecidos dentro do escopo do CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica. Esse repasse poderá ser através em um workshop remoto.

Requisitos de Capacitação

4.6.1 A pretensa CONTRATADA deverá prover CAPACITAÇÃO/TREINAMENTO das equipes indicadas pelo CONTRATANTE, conforme explicitado no Anexo V SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO envolvendo todas as funcionalidades mínimas (fundamentos) exigidas quanto aos recursos de administração e utilização da PLATAFORMA. Os treinamentos deverão ser organizados preferencialmente por módulos, de forma virtual (sem instrutor) em português ou inglês, (Sem ônus a CONTRATANTE), de modo que o CONTRATANTE possa designar os treinandos de acordo com suas respectivas atribuições relacionadas ao uso da solução. A pretensa

CONTRATADA deverá fornecer um canal de suporte eficaz para lidar com dúvidas e problemas durante e após a implementação.

4.6.2 É desejável que a pretensa CONTRATADA/FABRICANTE disponibilize ambiente virtual com tutoriais/instruções de uso da PLATAFORMA acessíveis aos usuários e, preferencialmente, integrado às funcionalidades de base de conhecimentos. A entrega dos treinamentos não exonera a pretensa CONTRATADA da responsabilidade de prover suporte técnico contínuo às equipes do CONTRATANTE.

4.6.3 A pretensa CONTRATADA poderá solicitar treinamentos avançados a CONTRATANTE, que poderão ser entregues de forma virtual ou presencial. Esses treinamentos serão demandados e poderão consumir horas do banco de serviços.

5. JUSTIFICATIVAS/FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

O BASA, atualmente está passando por várias atualizações e melhoramentos de todas suas áreas de infraestrutura, atendimento e outras frentes, através do Programa Somos a Transformação, busca colocar o Banco em aderência com as práticas de mercado, reconhecimento e valorização da importância da marca e sua atuação para sociedade, em especial, na Amazônia.

Nesse sentido, em alinhamento com as inovações tecnológicas e com viés na gestão eficiente para geração de resultados sólidos, é importante o Banco prover soluções eficazes aos seus clientes, possibilitando a população da Amazônia, acesso aos principais produtos e serviços do sistema financeiro.

Em outubro de 2023, diante de um cenário desafiador e altamente competitivo, o Banco contratou consultoria de referência mundial para realização de diagnóstico estratégico, com o objetivo de revisar o planejamento estratégico e direcionamentos. A consultoria realizou análise abrangente, coletando dados junto às diversas áreas do BASA. O trabalho resultou no Diagnóstico de Transformação Estratégico, que elucidou desafios e definiu ambiciosas metas para o Banco.

Atualmente o BASA não possui na sua gama de sistemas operacionais uma solução integrada de CX (Customer Experience), que entregue às áreas estratégicas do Banco e a área comercial, informações e dados organizados em métricas voltadas para o atendimento do cliente e geração de novos negócios. Para garantir o êxito do processo de transformação do Banco da Amazônia, é necessário que seja implementada solução de CX, para garantir melhor gerenciamento do relacionamento, e otimizar os níveis de engajamento e penetração de negócios junto aos clientes.

A solução de CX deverá gerir integralmente a carteira de clientes do Banco da Amazônia proporcionando maior controle das respectivas carteiras, segmentação dos clientes e aumento da oferta de produtos e serviços do Banco.

O mapeamento da jornada dos clientes, das cadeias produtivas através dos dados e momento de vida deverão gerar alertas para acionamento de campanhas, possibilitando o atendimento das necessidades tanto dos clientes, quanto dos usuários que buscam por determinado produto ou serviço, gerando abordagens mais qualificadas, garantindo otimizar e melhorar as campanhas.

Com a solução de CX pretende-se elevar o nível de gestão de relacionamento com os clientes e a cultura de excelência no atendimento, dirimindo comunicações desestruturadas, trabalhos ineficientes, envolvendo operacionalização de vários sistemas, baixa produtividade e performance nas vendas, oportunizando ao Banco avançar na transformação digital e ter resultados mais consistentes e sólidos.

Ao expandir sua estratégia de atendimento, o Banco da Amazônia poderá fortalecer sua imagem institucional como uma entidade comprometida com a qualidade no atendimento e a satisfação do cliente. Isso não apenas atrai novos clientes, mas também fideliza os existentes. Essas justificativas evidenciam a necessidade da contratação da plataforma de gestão do relacionamento com clientes, que não apenas alinhe o banco às melhores práticas do setor, mas que também responda às demandas e expectativas dos clientes de maneira eficiente e inovadora.

Portanto, o tipo de serviço objeto da contratação está diretamente ligado à atividade fim do Banco, vinculado ao atendimento dos clientes do Banco, ao suporte do projeto transformação, em especial à implantação da nova plataforma central de processamento bancário, à comercialização dos produtos de forma eficiente e alcançando áreas não atendidas pelos canais físicos, e à execução da estratégia do Banco, se mostrando mais vantajosa a contratação com base no art. 28, §3º, Inciso II, da Lei 13.303/16.

6. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Conforme apresentado no item anterior a solução mais adequada para a realidade atual do Banco da Amazônia é uma plataforma de Gestão de Experiência do Cliente (Customer Experience - CX), contemplando:

Item	Descrição
1	Módulo Visão do Cliente
2	Módulo Meus Clientes
3	Módulo Dashboards

4	Módulo Campanhas
5	Módulo Vendas e Jornada do Cliente
6	Módulo Gerenciador
7	Módulo Agenda
8	Módulo Incentivos
9	Serviços de: - Suporte Operacional; - Treinamentos; - Integração

6.2 Foi identificado um total de 1.095 usuários distribuídos da seguinte forma:

Perfil	Número de licenças (mínimo-máximo)
Gerentes Gerais	130 - 160
Gerentes de Relacionamento	130 - 260
Assistentes Comerciais	260 - 380
Gerentes de Atendimento	130 - 160
Executivos e Coordenadores (área estratégica)	20 - 30
Superintendências	20 - 30
Especialistas	30 - 50
Contact Center	20 - 25
Total	740 – 1.095

6.3 A implementação de uma solução de CX (Customer Experience) é uma medida estratégica fundamental para a modernização e eficiência no gerenciamento de dados e processos de atendimento ao cliente, especialmente em um cenário que exige transparência, precisão e confiabilidade na gestão de informações e na prestação de serviços.

6.4 Atualmente, a ausência de uma solução integrada para o relacionamento com o cliente implica em uma série de limitações que impactam diretamente a qualidade e a agilidade no atendimento, comprometendo, em última instância, a eficiência dos serviços prestados. Essa carência é evidenciada pela fragmentação de dados: informações essenciais para o atendimento encontram-se dispersas em múltiplas plataformas e sistemas, o que dificulta uma visão unificada do histórico do cliente, gera redundância de registros e aumenta a probabilidade de erros. Tal situação leva a uma perda significativa de tempo e recursos, uma vez que os profissionais envolvidos precisam realizar consultas em diferentes sistemas para compor uma resposta completa e adequada, prolongando o tempo de atendimento e reduzindo a qualidade do serviço.

6.5 Além disso, a atual inexistência de uma ferramenta CX impossibilita o Banco de monitorar e medir de forma sistemática e assertiva os indicadores de desempenho, como a satisfação do cliente, a taxa de resolução de problemas e o tempo médio de atendimento. A ausência desses dados representa um obstáculo no planejamento de melhorias contínuas, pois dificulta a identificação de pontos críticos e a formulação de estratégias fundamentadas para o aprimoramento dos serviços. Dessa forma, a implementação de uma solução CX tornaria possível uma visão panorâmica e detalhada de cada etapa do processo de atendimento, permitindo que o acompanhamento das operações seja feito de maneira muito mais criteriosa e transparente.

6.6 A falta de uma solução centralizada compromete a capacidade da instituição em atender demandas de auditoria e de fiscalização, uma vez que a recuperação de dados dispersos se torna um processo trabalhoso e falho, implicando riscos para a conformidade com regulamentações vigentes. Assim, uma solução de Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente e Gerenciamento da Experiência do Cliente contribui diretamente para a governança dos dados, organizando-os em um ambiente único e seguro, com registros acessíveis e rastreáveis, o que facilita o atendimento a auditorias e o cumprimento de padrões exigidos por órgãos reguladores.

6.7 No que tange à experiência do cliente, a falta de uma plataforma também acarreta um impacto negativo, pois a ausência de um histórico centralizado prejudica a personalização no atendimento, uma vez que as equipes responsáveis pelo relacionamento com o cliente têm dificuldades em ter acesso rápido e integral às interações anteriores. Esse fato impede que os atendimentos sejam resolutivos e satisfatórios, uma vez que falta uma visão 360º das necessidades e demandas dos usuários, prejudicando o alcance de uma resolução eficiente e afetando negativamente a imagem da instituição.

6.8 O mapeamento da jornada dos clientes, das cadeias produtivas através dos dados e momento de vida deverão gerar alertas para acionamento de campanhas, possibilitando o atendimento das necessidades tanto dos clientes, quanto dos usuários que buscam por determinado produto ou serviço, gerando abordagens mais qualificadas, garantindo otimizar e melhorar as campanhas.

6.9 Conforme o diagnóstico realizado por consultoria de reconhecimento internacional, o Banco da Amazônia possui a oportunidade de expandir sua estratégia de atuação com os clientes, o que permitirá reduzir a dependência das agências físicas e aumentar a efetividade das ações voltadas para o relacionamento com o cliente. Essa estratégia é essencial para atender às demandas atuais dos clientes e se adaptar às mudanças no

mercado, trazendo diversas justificativas para a contratação da ferramenta de CX no modelo Saas.

6.10 Em termos de segurança, uma plataforma de Gestão do Cliente permite o controle rigoroso de acessos e autorizações, assegurando que apenas pessoas devidamente autorizadas tenham acesso aos dados e respeitando os princípios de integridade e confidencialidade das informações, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A implantação da ferramenta CX responde também a essa exigência de segurança da informação, essencial para a confiança do cidadão e para a própria credibilidade institucional.

6.11 A solução, portanto, visa promover uma transformação profunda no gerenciamento do atendimento e dos dados, dotando a instituição de ferramentas avançadas para otimizar processos, ampliar a eficiência, garantir a segurança e fortalecer a transparência.

6.12 Essas justificativas evidenciam a necessidade da contratação da plataforma de gestão do relacionamento com clientes, que não apenas alinhe o banco às melhores práticas do setor, mas que também responda às demandas e expectativas dos clientes de maneira eficiente e inovadora.

6.13 A plataforma CX proporcionará que todas as interações com clientes, desde o primeiro contato até o fechamento da venda e o suporte pós-venda, fiquem armazenados em base centralizada, facilitando o acesso às informações, e permitindo a tomada de decisões mais embasadas e céleres, além de otimizar a comunicação interna.

6.14 Outro benefício significativo é a automação de processos. O CX permitirá automatizar tarefas repetitivas, como o envio de e-mails de follow-up, agendamento de reuniões e geração de relatórios.

6.15 Além disso, o CX deverá proporcionar análises e relatórios detalhados sobre o comportamento dos clientes e o desempenho das vendas. Essas informações são essenciais para entender as necessidades dos clientes e identificar tendências de mercado.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os requisitos para a contratação se encontram detalhados no ANEXO I – REQUISITOS DE NEGÓCIOS/FUNCIONAIS e ANEXO II – REQUISITOS TÉCNICOS.

Os requisitos de repasse do conhecimento estão descritos no ANEXO V - SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO.

8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

8.1 A pretensa CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE acesso online ao seu sistema de abertura de chamados para registro de requisições inerentes a solução e serviços.

8.2 O tempo de atendimento das solicitações de suporte obedece ao critério de criticidade estabelecido na Tabela 5 (mais abaixo).

8.3 As resoluções para as solicitações devem primar pela qualidade na entrega e deverão ser computadas e apresentadas mensalmente em Relatório de Suporte que conterá as seguintes informações e dados:

8.3.1 Métricas de Desempenho:

a. Tempo Médio de Resposta (TMR): calculado com base no tempo médio necessário para responder a uma solicitação de suporte técnico desde o recebimento até a primeira interação com o CONTRATANTE;

b. Tempo Médio de Resolução (TMR): calculado com base no tempo médio necessário para resolver um problema reportado pelo CONTRATANTE;

c. Taxa de Resolução no Primeiro Contato (PRI): representando a proporção de problemas que são resolvidos satisfatoriamente na primeira interação com o CONTRATANTE;

d. Número de Solicitações de Suporte Técnico (NST): indicando o volume total de solicitações de suporte técnico recebidas no período;

8.3.2 Tendências:

a. O número de solicitações de suporte técnico (NST) em [X%] em comparação com o período anterior, refletindo razões para a variação ou estabilidade;

b. O TMR [X%] em relação ao período anterior, demonstrando as ações para fornecer respostas mais rápidas;

c. O TMR em relação ao período anterior comparada ao atual, como uma média de Tempo Médio de Resposta;

d. A taxa de resolução em [X%], indicando a necessidade de aprimorar as habilidades de resolução de problemas;

8.3.3 Principais Problemas e Ações Tomadas

- 1) Durante o período de referência, descrever os problemas identificados e as ações tomadas:
- 2) Problema: Atrasos na resolução de problemas críticos.
- 3) Ação: Descrever as ações realizadas para a resolução.
- 4) Problema: Falta de comunicação eficiente entre a equipe de suporte e o CONTRATANTE.
- 5) Ação: Descrever as ações realizadas.
- 6) Problema: Recorrência de problemas similares relatados.
- 7) Ação: Descrever ações realizadas.

8.3.4 Dados das solicitações

- 1) Planilha com os seguintes dados das solicitações do Período de Referência:
- 2) Número da OS;
- 3) Data da Solicitação;
- 4) Hora da Solicitação;
- 5) Solicitante (CONTRATANTE);
- 6) Solicitação;
- 7) Data da Resposta;
- 8) Hora da Resposta;
- 9) Resposta;
- 10) Data da Resolução;
- 11) Hora da Resolução;
- 12) Resolução;
- 13) Solucionador Técnico (PRETENZA CONTRATADA);
- 14) Nível de Criticidade da Solicitação;
- 15) Problema Novo? (S/N);
- 16) Recomendações; e
- 17) Com base nas análises e nos problemas identificados no período de referência, apresentar as recomendações feitas para melhorar o desempenho e a qualidade do suporte técnico.
- 18) A PRETENZA CONTRATADA deverá estar disponível sempre que solicitada, durante a execução do projeto, e disponibilizará a plataforma na Nuvem e esteja disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;

- 19) Qualquer interrupção programada deve ser informada com antecedência mínima de 7 (sete) dias ao CONTRATANTE, que deve dar anuência para sua execução, e assim procedendo, será definida como Tempo de Inatividade Planejado;
- 20) Qualquer interrupção que não possua a anuência do CONTRATANTE gerará créditos de serviço ao CONTRATANTE.
- 21) A disponibilidade dos serviços mínima mensal é de 99,8%.
- 22) Caso essa meta não seja alcançada pela PRETENSE CONTRATADA, o CONTRATANTE terá direito a créditos de serviço conforme estipulado na Tabela 4 deste SLA.

8.4.5 Créditos de Serviço

8.4.5.1 Se a PRETENSE CONTRATADA não atingir a meta de disponibilidade mínima mensal, o CONTRATANTE terá direito a receber créditos de serviço, conforme a tabela abaixo:

DISPONIBILIDADE	CRÉDITO
entre 99,0% e 99,8%	5% sobre a mensalidade dos serviços afetados
entre 98,0% e 98,9%	crédito de 10% sobre a mensalidade dos serviços afetados
abaixo de 98,0%	crédito de 15% sobre a mensalidade dos serviços afetados

Tabela 4 - Disponibilidade e Crédito de Serviço

8.4.5.2 Se a PRETENSE CONTRATADA não atingir a meta de atendimento tempestivo mensal em relação a criticidade da requisição, o CONTRATANTE terá direito a receber créditos de serviço, definida na tabela abaixo:

CRITICIDADE	ATENDIMENTO (*)	CRÉDITO
Muito Alta	00:30h	0,5% por cada hora de atraso
Alta	01:00h	0,4% por cada hora de atraso
Média	03:00h	0,3% por cada hora de atraso
Baixa	05:00h	0,2% por cada hora de atraso
Muito Baixa	08:00h	0,1% por cada hora de atraso

Tabela 5– Relação de Tempo de atendimento, resolução das solicitações de suporte, critério de criticidade e Créditos de Serviço

(*) Atendimento: tempo máximo para que o CONTRATADO contate o CONTRATANTE. Esse tempo inicia a medição a partir do momento em que o CONTRATANTE informa o sinistro no sistema de incidentes do CONTRATADO. Nas criticidades muito alta e alta o suporte do CONTRATADO deverá manter contato direto com o CONTRATANTE, até que uma solução de contorno possa ser ativada e o ambiente retornar a suas funcionalidades básicas. Os créditos de serviço serão aplicados na fatura subsequente aos serviços afetados e não poderão exceder o valor total mensal pago pelo Cliente pelo serviço específico afetado.

9. INDICAÇÃO SE O CONTRATO É COM OU SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

Os serviços aqui pretendidos não possuem dedicação exclusiva de mão de obra, sendo os funcionários da pretensa CONTRATADA e de sua exclusiva responsabilidade.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

As comunicações entre o Banco e a pretensa CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

O Banco poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o Banco poderá convocar o representante da empresa pretensa CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da pretensa CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Fiscalização: A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

Fiscalização Técnica

- O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;
- O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.
- Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

- O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do serviço, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
- No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do serviço.
- O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do serviço, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

Fiscalização Administrativa

- O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da pretensa CONTRATADA.
- Caso ocorra descumprimento das obrigações administrativas contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do serviço para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

Gestor do Serviço

- O gestor do serviço coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.
- O gestor do serviço acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
- O gestor do serviço acompanhará a manutenção das condições de habilitação da pretensa CONTRATADA, para fins de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
- O gestor do serviço emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e negócios quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

- O gestor do serviço tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela área competente para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).
- O gestor do serviço deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.
- O gestor do serviço deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

11. RUBRICA ORÇAMENTÁRIA

O orçamento 2025 prevê recursos provisionados na rubrica 82.010-5 - DESP PROCESSAMENTO -DESENV/MANUT SIST-C/INSS PJ, destinados para contratação da solução CX.

12. PRAZO DE VIGÊNCIA

O prazo estimado para utilização da solução é de 5 (cinco) anos, podendo ser prorrogado por igual período, considerando a prática de mercado e para assegurar a eficácia e se haverá a continuidade da prestação de serviços analisando aspectos de vantajosidade em projetos contemplados no Plano de Negócios e Investimentos vigentes, nos termos do Artigo 71, da Lei nº 13.303/2016.

13. CONDIÇÕES DE REAJUSTE DE PREÇOS

Os preços serão reajustados com o intervalo mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta ou da data do orçamento a que a proposta se referir, pelo índice **IPCA** apurado no período.

Os reajustes subsequentes observarão o interregno mínimo de um ano a contar da data base de reajuste do ano anterior.

14. ALTERAÇÃO DO CONTRATO

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

Excepcionalmente a alteração qualitativa não se sujeitará aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei n. 13.303/2016, desde que observe os seguintes pressupostos:

- a. os encargos decorrentes da continuidade do Contrato devem ser inferiores aos da rescisão contratual;
- b. a capacidade técnica e econômico-financeira da PRETENSE CONTRATADA deve ser compatível com a qualidade e a dimensão do objeto contratual aditado;
- c. a alteração não deve ocasionar a transfiguração do objeto originalmente contratado em outro de natureza ou propósito diverso.

As alterações incidentes sobre o objeto devem ser:

- a. instruídas com memória de cálculo e justificativas de competência do fiscal técnico do BANCO DA AMAZÔNIA S.A., que devem avaliar os seus pressupostos e condições;
- b. as justificativas devem ser ratificadas pelo gestor do Serviço do BANCO DA AMAZÔNIA S.A.;
- c. submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira do BANCO DA AMAZÔNIA S.A.;

As alterações contratuais incidentes sobre o objeto e as decorrentes de revisão contratual devem ser formalizadas por termo aditivo firmado pela mesma autoridade que firmou o contrato.

Não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por termo de apostilamento, dispensando a celebração de termo aditivo:

- a. a variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços;
- b. as atualizações, as compensações ou as penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no Contrato;
- c. a correção de erro material havido no instrumento de Contrato;
- d. as alterações na razão ou na denominação social da pretensa CONTRATADA;

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da pretensa CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do Contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa do Banco da Amazônia à continuidade do Contrato.

15. PAGAMENTO

15.1 - Os pagamentos relativos à prestação dos serviços objeto desta contratação serão realizados pelo BASA em função das entregas dos módulos implantados, conforme descrição abaixo:

15.1.1 - Implantação (instalação, configuração, integração, migração dos dados e treinamento):

- a. 10% na abertura da Ordem de Serviço;
- b. 10% do valor referente a instalação do modulo após aceite da Ordem de Serviço;
- c. 10% do valor referente a configuração do modulo após aceite da Ordem de Serviço;
- d. 20% do valor referente a integração do modulo após aceite da Ordem de Serviço;
- e. 20% do valor referente a migração de dados do modulo após aceite da Ordem de Serviço;
- f. 30% do valor referente a implantação do modulo e treinamento (ANEXO V - SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO) após o a aceitação definitiva da implantação de todos os módulos.

15.2 - O pagamento referente a implantação dos módulos deverá ocorrer conforme o plano de implementação e obedecerá às seguintes proporções:

Item	Descrição	%
1	Módulo Gerenciador	10
2	Módulo Visão do Cliente	10
3	Módulo Agenda	10
4	Módulo Meus Clientes	10
5	Módulo Dashboards	10
6	Módulo Campanhas	20
7	Módulo Vendas	20
8	Módulo Incentivos	10

15.3 - Subscrição anual dos módulos solicitados: em parcelas mensais referentes ao módulo implantado após a emissão do TERMO DE ACEITAÇÃO e utilização em produção (BAU – Business as Usual);

15.4 - A subscrição anual dos módulos ocorrerá conforme o cronograma das ondas de implantação, com os quantitativos previstos no quadro abaixo:

Perfil	ONDA 1	ONDA 2	ONDA 3	ONDA 4
Gerentes Gerais	40	30	30	30
Gerentes de Relacionamento	80	50	50	50
Assistentes Comerciais	80	80	50	50
Gerentes de Atendimento	80	50	50	50
Executivos e Coordenadores (área estratégica)	15	5	5	5
Superintendências	15	5	5	5
Especialistas	10	10	5	5
Contact Center	10	5	5	5
TOTAL	220	235	200	200

15.5 - O quantitativo de subscrições previsto no quadro acima poderá sofrer alterações conforme o interesse da CONTRATANTE, não configurando obrigatoriedade de consumo além do que se fizer necessário para a implantação nas ondas de 1 a 4.

15.6 - Serviço de manutenção, suporte e operação da Solução: em parcela mensal, com início no mês subsequente a emissão do TAP (Termo de Aceitação Parcial) referente ao módulo homologado, até a vigência final do contrato;

15.7 - Nos anos seguintes, o pagamento relativo à renovação da subscrição da ferramenta e dos serviços será realizado de forma mensal.

15.8 - O pagamento será realizado pelo **BASA** através de crédito em conta corrente da **PRETENSE CONTRATADA**, preferencialmente, por meio de crédito em conta corrente de titularidade da **PRETENSE CONTRATADA**, mantida junto ao Banco da Amazônia, previamente indicada por aquela, nos dias 05, 10, 15 ou 25, desde que a **PRETENSE CONTRATADA** efetive a entrega das Notas Fiscais e Faturas discriminativas com dez dias de antecedência da data prevista para pagamento, e após a conferência e confirmação das entregas, acompanhadas do Termo de Recebimento dos Serviços nas condições dos subitens abaixo:

15.9 - A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal designado pelo Banco, o qual atestará o fornecimento dos produtos e serviços contratados e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pela **PRETENSE CONTRATADA**, todas as condições pactuadas.

15.10 - As Notas Fiscais não aprovadas pelo Banco serão devolvidas à **PRETENSE CONTRATADA** para as necessárias correções ou apresentação de documentos, inclusive os relativos às retenções legais, com as informações referentes aos motivos de sua rejeição, contando-se os prazos estabelecidos a partir das suas reapresentações devidamente corrigidas, não respondendo o **BASA** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

15.11 - O pagamento será realizado em até dez dias úteis, contados a partir do recebimento da documentação fiscal da Empresa (Nota Fiscal/Fatura Discriminativa) atestada pelo setor competente, em duas vias, com emissão de Ordem Bancária para crédito em conta corrente da **PRETENSE CONTRATADA**.

15.12 - O pagamento será automaticamente transferido para o dia útil subsequente, caso não haja expediente no Banco na data prevista para tal. O atraso na entrega da Nota Fiscal/Fatura implicará a transferência automática do pagamento para o próximo mês, sem qualquer acréscimo financeiro ao Banco.

15.13 - Caso a **PRETENSE CONTRATADA** opte pelo recebimento do pagamento em conta corrente mantida em outra instituição financeira será cobrado o valor da tarifa TED correspondente ao da tabela de tarifas e serviços do Banco, sendo que esse valor será de responsabilidade da **PRETENSE CONTRATADA** e deduzida do valor do crédito a ser enviado.

15.14 - Em hipótese alguma a devolução de Nota Fiscal e Fatura discriminativa não aprovada pelo Banco servirá de pretexto para que a **PRETENSE CONTRATADA** suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar o pagamento devido aos seus empregados ou fornecedores

15.15 - Não serão efetuados quaisquer pagamentos, enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações, em virtude de penalidades impostas à **PRETENSE CONTRATADA** ou inadimplência total ou parcial referente à contratação ou execução do objeto deste Edital.

15.16 - O CNPJ/MF constante da Nota Fiscal e de todos os documentos nos quais deva constar será o mesmo indicado no preâmbulo do contrato e na carta-proposta de preços apresentada por ocasião do Pregão Eletrônico.

15.17- Para efeito do pagamento, a **PRETENSE CONTRATADA** deverá apresentar juntamente com as Notas Fiscais/Faturas discriminativas os documentos a seguir relacionados, caso não estejam disponíveis no Cadastro Único de Fornecedores (SICAF):

- Certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos relativos aos tributos federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à dívida ativa da União emitida pela Secretaria da Receita Federal;
- Certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos emitida pelas Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da pretensa CONTRATADA;
- Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
- Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT); e

15.18 - A não apresentação dos documentos referidos no item anterior poderá ensejar, a critério do BANCO, a rescisão do contrato, sem que caiba à **PRETENZA CONTRATADA** o direito a qualquer indenização.

15.19 - No caso de atraso no pagamento por culpa exclusiva do **BANCO**, o(s) valor(es) devido(s) será(ão) acrescido(s) de encargos financeiros de 0,5% (cinco décimos por cento) ao mês, calculados "pro rata die" até o dia do efetivo pagamento.

15.20 - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

15.21 - Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

16. DA GARANTIA DO CONTRATO

16.1 - A pretensa CONTRATADA se obriga a manter, durante toda a vigência da garantia dos serviços prevista neste Contrato, garantia contratual ao CONTRATANTE, em qualquer das modalidades previstas (caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia):

16.2 - Garantia contratual de 5% do valor de cinco anos de Contrato;

16.3 - A garantia oferecida pela PRETENZA CONTRATADA deve assegurar o cumprimento tanto do objetivo contratado, quanto das obrigações acessórias, inclusive trabalhistas;

16.4 - A PRETENZA CONTRATADA deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em 10 dias úteis, contados a partir da assinatura do Contrato.

No caso de CAUÇÃO EM DINHEIRO, o valor depositado será administrado pelo CONTRATANTE e devolvido à PRETENZA CONTRATADA após o ateste pelo Banco da inexistência de pendências contratuais de qualquer natureza e ainda do término e extinção do Contrato.

16.5 - O CONTRATANTE reserva-se o direito de utilizar, a qualquer tempo, no todo ou em partes, o valor da garantia para cobrir prejuízos eventualmente apurados, decorrentes de descumprimento de qualquer obrigação contratual ou falha dos serviços ora contratados, inclusive motivados por greve ou atos dos empregados da PRETENSE CONTRATADA.

16.6 - Utilizada a garantia, por qualquer que seja o motivo, a PRETENSE CONTRATADA fica obrigada a integralizá-la no prazo de 05 dias úteis contados da data em que for notificada formalmente pelo CONTRATANTE, sob pena de rescisão do Contrato.

16.7 - A garantia somente será devolvida à PRETENSE CONTRATADA quando do término ou rescisão do Contrato, desde que a PRETENSE CONTRATADA não possua dívida com o CONTRATANTE mediante expressa autorização deste.

16.8 - No caso de SEGURO-GARANTIA o CONTRATANTE deverá ser indicado como beneficiário do seguro-garantia e ter prazo de validade de pelo menos 03 meses após o prazo previsto para término do contrato;

16.9 - O seguro-garantia deverá assegurar o pagamento de todas as obrigações contratuais previstas.

16.10 - A pretense CONTRATADA obriga-se a apresentar nova apólice, até 05 dias úteis após o vencimento da anterior e a comprovar o pagamento do prêmio respectivo, até 02 dias úteis após o seu vencimento.

16.10 - No caso da FIANÇA BANCÁRIA deverão constar do instrumento os seguintes requisitos:

a) Prazo de validade correspondente ao período de cinco anos de Contrato, acrescentado de 03 meses após o prazo previsto para término do contrato;

b) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento, ao CONTRATANTE, dos prejuízos por este sofridos, em razão do descumprimento das obrigações da PRETENSE CONTRATADA, independente de interpelação judicial; e

c) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

16.11 - A qualquer tempo, mediante prévia comunicação ao CONTRATANTE, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades (caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia), previstas na legislação em vigor.

16.12 - A garantia será liberada após o perfeito cumprimento do Contrato, no prazo de até 30 dias, contados da data do seu vencimento, desde que devidamente comprovado que não há pendências contratuais de qualquer natureza, em especial aquelas envolvendo direitos trabalhistas do empregados abrangidos pelo contrato encerrado, inclusive quanto

às verbas rescisórias, se for o caso, devendo tal condição estar registrada no documento pertinente à garantia, caso está se efetue nas modalidades de seguro-garantia e fiança bancária.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1 - Executar o objeto do contrato de acordo com todos os termos estabelecidos no Termo de Referência e demais documentos que amparam a contratação.

Obedecer rigorosamente a todos os prazos contratados;

17.2 - Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações;

17.3 - Dispor-se a toda e qualquer fiscalização do CONTRATANTE, no tocante ao cumprimento dos serviços e prazos contratados;

17.4 - Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade dos bens e serviços objeto do contrato;

17.5 - Manter absoluto sigilo sobre todos os processos, rotinas, objetos, informações, documentos e quaisquer outros dados que venham a ser disponibilizados pelo CONTRATANTE à PRETENSA CONTRATADA, em razão da execução dos serviços contratados;

17.6 - Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente;

17.7 - Não se utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, de trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo;

17.8 - Não se utilizar de práticas de discriminação negativa e limitativa para o acesso e manutenção do emprego, tais como por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar, estado gravídico, etc.;

Proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais;

17.9 - Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE, quanto ao objeto do contrato.

17.10 - A PRETENSA CONTRATADA será responsável pelos danos de qualquer natureza que acarretar ao CONTRATANTE ou a terceiros em decorrência de negligência, imperícia ou imprudência por parte de seus empregados ou prepostos, na administração e execução dos serviços contratados, desde que devidamente comprovado.

17.11 - A PRETENSE CONTRATADA deverá cumprir durante toda a vigência do contrato a aplicação da metodologia proposta para a consecução de metas nos indicadores descritos no item 3.2.3.

17.12 - A PRETENSE CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE o acompanhamento da evolução nos indicadores descritos no item 3.2.3 para fiscalização pelo menos uma vez a cada 15 dias.

17.13 - A PRETENSE CONTRATADA deverá realizar atualizações regulares do software sem custos adicionais, garantindo a continuidade do serviço.

17.14 - A PRETENSE CONTRATADA deverá possuir planos de recuperação de desastres e backup com prazos especificados para restauração.

18.DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

18.1 - Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela PRETENSE CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

18.2 - Exercer a Fiscalização dos serviços por empregados especialmente designados;

18.3 - Atestar através do Fiscal Técnico do Contrato as Notas Fiscais/ Fatura de Serviços correspondentes às etapas executadas, após a verificação da conformidade dos serviços, para efeito de pagamento;

18.4 - Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as respectivas especificações.

18.5 - Efetuar o pagamento da Nota Fiscal/Fatura emitida pela PRETENSE CONTRATADA, desde que receba com antecedência mínima de 30 dias do vencimento daquela Nota Fiscal/Fatura e que a realização dos serviços esteja devidamente comprovada pelo setor competente e de acordo com o requerido neste Contrato;

18.5 - Promover a infraestrutura necessária à prestação dos serviços, incluindo instalações sanitárias, vestiários com armários guarda-roupas, local para guarda dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios e outras que se apresentarem necessárias.

18.6 - Receber o preposto do CONTRATADO, devidamente identificados, devendo tomar as providências administrativas que garantam o livre desempenho de suas atividades.

18.7- Cuidar para que os empregados do CONTRATADO somente recebam ordens para a execução de tarefas, do Preposto da empresa pretensa CONTRATADA.

18.8 - Notificar a PRETENSE CONTRATADA, por escrito, da aplicação de eventuais penalidades ou acerca de falhas ou irregularidades encontradas na execução dos serviços, fixando-lhe prazo para corrigi-las.

19. DAS SANÇÕES

19.1 - Pela inexecução total ou parcial do objeto, o Banco poderá, garantido o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações previstas no Termo de Referência e na minuta do contrato:

I – Advertência;

II – Multa de:

- a) 0,08%** por ocorrência verificada antes da emissão do Termo de Aceitação Definitiva da Solução (**TADS**), aplicável sobre o preço total do serviço de implantação do Contrato, pela reincidência do fato causador de uma advertência na forma prevista do item 22;
- b) 0,08%** por ocorrência verificada após a emissão do TADS, aplicável pela reincidência do fato causador de uma dada advertência, aplicável sobre o valor mensal pago dos serviços de: suporte e manutenção de licenças, manutenção evolutiva e sustentação;
- c) 2%**, aplicável sobre o preço global contratado, quando se verificar a ocorrência faltosa, nas demais violações ou descumprimentos de cláusula(s) ou condição(ões) estipulada(s) no Contrato;
- d) 10%**, aplicável sobre o preço global contratado, em caso de inexecução total do Contrato.

III - Suspensão do direito de contratar com o Banco pelo prazo de até 2 anos;

19.2 - O atraso na entrega do produto superior a 30 dias consecutivos, poderá ensejar, a exclusivo critério do Banco, a rescisão do Contrato.

19.3 - A rescisão do contrato provocada pela pretensa CONTRATADA implicará, de pleno direito, a cobrança pelo Banco de multa equivalente a 10% do valor total contratado.

19.4 - Nenhuma penalidade será aplicada pelo Banco sem o devido processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, no prazo de cinco dias úteis.

19.5 - 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.

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

19.6 - 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 dias consecutivos, contados da data da comunicação de confirmação da multa, em depósito em conta corrente própria em nome do Banco.

19.7 - Em não se realizando o pagamento nos termos definidos no item acima, far-se-á a sua cobrança judicialmente.

20. DA RESCISÃO DO CONTRATO

20.1 - A rescisão poderá ocorrer:

- I. Mediante distrato pela inexecução total ou parcial das cláusulas contratuais;
- II. Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação desde que haja conveniência para o Banco, precedida de autorização escrita e fundamentada mediante aviso prévio por escrito de 180 dias consecutivos, e
- III. Judicialmente nos termos da legislação.

20.2 - Sem prejuízo de outras sanções, constituem motivos para rescisão do Contrato, oriundo da contratação, as situações descritas nos subitens abaixo:

- a. Paralisação injustificada dos serviços;
- b. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- c. A subcontratação, ainda que parcial, dos serviços objeto do Contrato;
- d. A cessão ou transferência do contrato;
- e. O desatendimento às determinações da FISCALIZAÇÃO designada para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;
- f. O cometimento reiterado de faltas na execução dos serviços;
- g. A decretação de falência, o pedido de recuperação judicial ou extrajudicial;
- h. A dissolução da sociedade;
- i. A alteração societária que modifique a finalidade ou o controle acionário ou, ainda, a estrutura da PRETENSE CONTRATADA que, a juízo da CONTRATANTE, inviabilize ou prejudique a execução deste Contrato;
- j. A prática de qualquer ato que vise fraudar ou burlar o fisco ou órgão/entidade arrecadador/credor dos encargos sociais e trabalhistas ou de tributos;
- k. O descumprimento de quaisquer das condições ajustadas neste Contrato;
- l. A utilização pela PRETENSE CONTRATADA de mão-de-obra de menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendizes, a partir de 14 anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (Emenda Constitucional nº 20, de 1998);

- m. O conhecimento, ainda que, “a posteriori”, de fato ou ato que afete a idoneidade da PRETENSA CONTRATADA ou de seus sócios/cotistas ou de seus gestores ou ainda de seus representantes;
- n. Razões de interesse público;
- o. Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução deste Contrato;
- p. Deixar de comprovar sua regularidade fiscal, trabalhista, inclusive contribuições previdenciárias e depósitos de FGTS para com seus empregados;
- q. Utilizar em benefício próprio ou de terceiras informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições.

20.3 - As partes poderão, a qualquer tempo, mediante aviso com antecedência mínima de 180 dias, denunciar o Contrato, para efeito de rescisão, sem que, por esse motivo, seja obrigado a suportar ônus de indenização, multa ou pagamento extra de qualquer natureza, salvo previsão em lei.

Também poderá ocorrer rescisão quando:

- a. Não prestar garantia suficiente para assegurar o cumprimento das obrigações contratuais.
- b. Deixar de comprovar sua regularidade, trabalhista, fiscal, inclusive contribuições previdenciárias e depósitos do FGTS dos seus funcionários;
- c. Vier a ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública;
- d. Vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
- e. Utilizar em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais.

20.4 - A rescisão acarretará, de imediato execução da garantia, para ressarcimento, ao CONTRATANTE, dos valores das multas aplicadas ou de quaisquer outras quantias ou indenizações a ele devidas.

20.5 - A rescisão acarretará, de imediato, retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados ao CONTRATANTE.

20.6 - Na rescisão do Contrato, o CONTRATANTE aplicará à PRETENSA CONTRATADA multa prevista neste contrato.

20.7 - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados à PRETENSA CONTRATADA o contraditório e o direito à ampla defesa.

20.8 - As responsabilidades imputadas à PRETENSE CONTRATADA, por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra o CONTRATANTE, não cessam com a rescisão deste Contrato.

20.9 - No caso de rescisão de contrato, provocado por falência da empresa pretense CONTRATADA ou outra causa, que impeça o aviso prévio mínimo de 18 meses, conforme item 23.1, "II" deste documento, a PRETENSE CONTRATADA se obriga a ceder o código fonte dos sistemas objeto desta contratação, sem ônus, para a CONTRATANTE, visando a continuidade do funcionamento das atividades, até que estes sejam substituídos.

21.DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA, FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA E ECONÔMICA FINANCEIRA

21.1 - Na presente contratação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas, lances e de julgamento.

Habilitação Jurídica

- Para sua habilitação jurídica, o proponente deve comprovar a possibilidade de exercer direitos e assumir obrigações, devendo comprovar essa condição através por meio de carteira de identificação, contrato social, estatuto social ou outro documento constitutivo compatível com o objeto da contratação, bem como documento que comprova os poderes de seus representantes e decreto de autorização de funcionamento para empresas estrangeiras, conforme exigido neste termo de referência.
- Deverá apresentar ainda ***cópia CPF e RG/CNH dos representantes e/ou procuradores que representarão a pretense CONTRATADA no ato de assinatura do contrato.***

Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

- Para fins de Habilitação fiscal, a licitante deverá apresentar a documentação de acordo com as exigências do SICAF, inclusive certidão de regularidade trabalhista ou ainda através das certidões abaixo:

I - a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) – Cartão CNPJ;

II - a inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual – Comprovante de Inscrição na Fazenda Municipal e Estadual ou Distrital;

III - a regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei – Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e Municipal ou Distrital;

IV - a regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei - Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União / Certidão de Regularidade do FGTS (CRF).

V - a regularidade perante a Justiça do Trabalho - Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Trabalhistas - **CNDT**;

VI - Declaração de não empregar menor – Art. 7º, inciso XXXIII, CF;

VII - Declaração de Conhecimento do decreto nº 7.203 de 04/06/2010;

- Os documentos referidos neste artigo poderão ser substituídos ou supridos, no todo ou em parte, por outros meios hábeis a comprovar a regularidade do licitante, inclusive por meio eletrônico, desde que por meios legalmente idôneos.

Habilitação Econômico-Financeira

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

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

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

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

- Certidão negativa de feitos sobre falência da sede do interessado.

- As empresas constituídas no exercício em curso ou com menos de um ano deverão apresentar balanço de abertura e, no caso de empresas com movimentações, balanço intermediário, com a assinatura do administrador e do responsável por sua contabilidade, devidamente registrado e autenticado pelo órgão competente.
- As empresas inativas no exercício anterior deverão apresentar as demonstrações contábeis do último exercício em que a empresa esteve ativa, certidão de inatividade correspondente ao período em que não realizou atividades e balanço de reabertura.

Outras condições de Habilitação

- A pretensa CONTRATADA deverá apresentar “**Declaração de conhecimento do Art. 38 da Lei 13.303/16**”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- A pretensa CONTRATADA deverá apresentar “**Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo ou Superveniente**”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- A pretensa CONTRATADA deverá apresentar “**Declaração de não existência em seu quadro empregado do Banco**”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- A pretensa CONTRATADA deverá apresentar “**Declaração de conhecimento da Lei de Improbidade Administrativa**”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;

21.2 - O **CONTRATANTE** realizará consultas à lista restritivas de Prevenção e Lavagem de Dinheiro (PLD), sendo que a **PRETENZA CONTRATADA** não poderá apresentar restrições nas referidas listas, sob pena de desclassificação, salvo se deliberado pelo comitê competente do **CONTRATANTE**.

22. DOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

22.1 - A pretensa CONTRATADA deverá apresentar, no mínimo, 01 Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove a aptidão da proponente para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidade equivalentes com o objeto da presente contratação.

22.2 - Serão aceitos quantos atestados forem necessários para a comprovação dos quantitativos através de sua soma.

22.3 - Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.

22.4 - As pretensas CONTRATADAS disponibilizarão todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.

22.5 - As pretensas CONTRATADAS deverão apresentar a seguinte documentação complementar para fins de qualificação técnico-operacional:

22.6 - Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, em nome das licitantes, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem, no mínimo: Implantação de SOLUÇÃO DE GESTÃO DE EXPERIENCIA DO CLIENTE, em instituição financeira com pelo menos 500.000 clientes;

22.7 - Prestação de serviços pertinentes ao escopo desta contratação, por um período mínimo de 1 ano, comprovando a execução de serviços Contratação de Solução de Gestão de Experiência do Cliente (Customer Experience - CX), na modalidade Software como Serviço (SaaS) com no mínimo os seguintes quantitativos:

- a) Subscrição de plataforma para pelo menos 350 usuários;
- b) Base de 500.000 de clientes;
- c) Captação de 17.000 *Leads* por ano;
- d) Realização de 12.000.000 chamados por ano.

22.8 - As quantidades citadas nos itens 22.5.1.1 e 22.5.1.2 não ultrapassam 50% em relação ao objeto será contratado;

22.9 - Será aceito o somatório de atestados, de empresas atestantes diversas, para fins de comprovação das atividades previstas no objeto da presente licitação;

22.10 - Não serão aceitos atestados emitidos pelo próprio proponente ou por revenda ou distribuidores do proponente;

22.11 - Apenas será aceito atestado em que o proponente tenha sido a empresa responsável pela execução dos serviços de mesma natureza ou similares;

22.12 - O(s) atestado(s) fornecido(s) pelo licitante deverá(ão) ser emitido(s) em papel timbrado do(s) atestante(s) e deverá(ão) conter as informações mínimas no tocante a:

- a) identificação (CNPJ, nome comercial e endereço) da(s) empresa(s) atestante(s) e pretensa CONTRATADA para execução do serviço atestado;
- b) identificação (nome, cargo/função, telefone, endereço eletrônico) e assinatura da pessoa de contato da(s) empresa(s) atestante(s);

- c) descrição detalhada do escopo dos serviços atestados, de modo que permita a aferição da similaridade com o objeto da presente licitação e/ou volumetrias;
- d) datas de emissão do atestado e de início / término da prestação dos serviços atestados, nos casos de contratos encerrados, ou indicação de data prevista, quando o contrato estiver em execução (nesse caso fornecer a etapa em que se encontra o projeto para fins de avaliação do nível de prestação de serviço no referido contrato).

22.13 - O BANCO poderá realizar diligências a fim de comprovar a veracidade das informações apresentadas nos atestados fornecidos pelos licitantes.

23.DA OBRIGAÇÃO DE MANUTENÇÃO DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA, FISCAL, TRABALHISTA E ECONÔMICO FINANCEIRO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EXIGIDAS

23.1 - A pretensa CONTRATADA obriga-se em manter durante a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na presente contratação.

24.DAS GARANTIAS DE IMPLANTAÇÃO DOS MÓDULOS

24.1 - A **PRETENSIA CONTRATADA** obriga-se a dar garantia aos módulos implantados pelo prazo de no mínimo de 90 dias, a contar da data de entrega do módulo implantado, contra qualquer defeito de fabricação, mesmo depois de ocorrida sua aceitação pelo **CONTRATANTE**. Durante esse período de garantia, a **PRETENSIA CONTRATADA** prestará manutenção ao módulo, de acordo com o seguinte esquema:

- I. Durante o período da garantia, a **PRETENSIA CONTRATADA** providenciará a reparação de eventual defeito, no prazo máximo de 15 dias contados da data de notificação do defeito, sem ônus para o **CONTRATANTE**;
- II. A **PRETENSIA CONTRATADA** deverá apresentar listagem das empresas credenciadas para prestação de assistência técnica corretiva durante todo o período da garantia.
- III. Se o defeito encontrado não for resultante de mau uso ou negligência por parte de prepostos do **CONTRATANTE**, este nada pagará pelo conserto/substituição do equipamento;

IV. Se o bem entregue ao **CONTRATANTE** apresentar qualquer tipo de defeito ou não estiverem em conformidade com as especificações deste Termo, o mesmo deverá ser substituído no prazo máximo de 15 dias consecutivos;

V. Toda e qualquer despesas decorrentes da execução dos Serviços de Garantia aqui descritos, inclusive as substituições de produtos e/ou seus componentes, ficarão inteiramente a cargo da **PRETENSE CONTRATADA**, bem como a responsabilidade dos produtos e/ou seus componentes que estiverem sob sua guarda, ou sob a guarda de sua Assistência Técnica credenciada, arcando com quaisquer danos.

25. DO SIGILO E RESTRIÇÕES

25.1 - É responsabilidade do **CONTRATADO** garantir absoluto sigilo sobre todos os processos, fórmulas, rotinas, objetos, informações, documentos e quaisquer outros dados que venham a ser disponibilizados pelo **CONTRATANTE** ao mesmo, em razão da execução do Contrato, oriundo desta contratação.

26. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

26.1 - O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o cumprimento do ajuste, e serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante.

26.2- A fiscalização da entrega do objeto da contratação será realizada pela Gerência de Negócios - GENEG, que designará representante da Administração para o gerenciamento do cumprimento das obrigações previstas neste contrato.

26.3 - A ausência ou omissão da Fiscalização do **CONTRATANTE** não eximirá a **PRETENSE CONTRATADA** das responsabilidades previstas neste Contrato.

26.4 - A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência e na proposta.

27. DAS CONDIÇÕES DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

27.1 - A **PRETENSE CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, deverá:

atuar em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados pessoais;

27.2 - atuar em conformidade com as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) sempre que lhe couber, em virtude da execução do objeto deste contrato; e

27.3 - atender às demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados da CONTRATANTE, o que inclui os Dados dos clientes desta.

27.4 - Todo tratamento de dado pessoal decorrente da implementação deste contrato deve seguir as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e as diretrizes abaixo elencadas:

- **Diretrizes de tratamento:** Considerando que competirá à CONTRATANTE as decisões referentes ao tratamento dos Dados Pessoais (sendo portanto Controladora) e que a PRETENSE CONTRATADA realizará o tratamento dos Dados Pessoais em nome da CONTRATANTE (sendo portanto Operadora), a PRETENSE CONTRATADA seguirá estritamente as instruções recebidas da CONTRATANTE em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a PRETENSE CONTRATADA garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

A CONTRATADA deverá corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pela CONTRATANTE.

- **Solicitações de Titulares:** A pretensa CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sobre quaisquer reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais que ocorram em virtude deste Contrato, no prazo máximo de 24h.
- **Confidencialidade dos Dados Pessoais:** A PRETENSE CONTRATADA, incluindo todos os seus colaboradores, deverá tratar todos os Dados Pessoais a que tiver acesso por meio deste Contrato, como confidenciais, ainda que este Contrato venha a ser resolvido, e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.
- **Governança e segurança:** A PRETENSE CONTRATADA deverá adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos dados e cumprir com suas obrigações adotando sempre as mais eficazes práticas de mercado.

27.5 - A pretensa CONTRATADA deverá cumprir com os requisitos das medidas de segurança técnicas e organizacionais para garantir a confidencialidade, pseudonimização e a criptografia dos Dados Pessoais, inclusive no seu armazenamento e transmissão.

27.6 - Sempre em observância à melhores práticas de mercado, a pretensa CONTRATADA deverá utilizar tecnologias visando à proteção das informações em todas as comunicações, especialmente nos compartilhamentos de Dados Pessoais pela pretensa CONTRATADA à CONTRATANTE, a exemplo de padrão seguro de transmissão dados e criptografia.

27.7 - A pretensa CONTRATADA deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado por ela para o tratamento de Dados Pessoais são estruturados de forma a atender os requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos em Lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.

- **Registro de atividades:** A pretensa CONTRATADA deverá realizar o registro de todas as atividades realizadas em seus sistemas/ambientes enquanto vigor este Contrato, incluindo qualquer atividade relativa à Dados Pessoais tratados sob determinação da CONTRATANTE, de modo a permitir a identificação de quem as realizou.
- **Conformidade da pretensa CONTRATADA:** A pretensa CONTRATADA deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus empregados com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos Serviços e deverá fornecer à CONTRATANTE relatórios sobre esses controles sempre que solicitado por ela.

27.8 - Os relatórios acima citados deverão incluir, pelo menos:

- a) *o status dos sistemas de processamento de Dados Pessoais;*
 - b) *as medidas de segurança;*
 - c) *o tempo de inatividade registrado das medidas técnicas de segurança;*
 - d) *a (não) conformidade estabelecida com as medidas organizacionais;*
 - e) *quaisquer eventuais violações de dados e/ou incidentes de segurança;*
 - f) *as ameaças percebidas à segurança e aos Dados Pessoais; e*
 - g) *as melhorias exigidas e/ou recomendadas.*
- **Monitoramento de conformidade:** A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da pretensa CONTRATADA com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso

implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a pretensa CONTRATADA possui perante a Lei e este Contrato.

Notificação: A pretensa CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em até 24h (vinte e quatro) horas em caso de:

- a) *qualquer descumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais;*
- b) *qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais;*
- c) *qualquer violação de segurança na PRETENSE CONTRATADA;*
- d) *quaisquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; e*
- e) *ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.*

Colaboração: A PRETENSE CONTRATADA compromete-se a auxiliar a CONTRATANTE:

- com a suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; e

no cumprimento das obrigações decorrentes dos Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais, principalmente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas.

- **Propriedade dos Dados:** a presente contratação não transfere a propriedade ou controle dos dados da CONTRATANTE ou dos clientes desta, inclusive Dados Pessoais, para a PRETENSE CONTRATADA. Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços a serem contratados são e continuarão sendo de propriedade da CONTRATANTE, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por essa contratação.
- **Tratamento de dados no exterior:** Todo e qualquer tratamento de dados fora do Brasil, dependerá de autorização prévia e por escrito pela CONTRATANTE à PRETENSE CONTRATADA.
- **Atuação restrita:** A PRETENSE CONTRATADA não estará autorizada pela CONTRATANTE a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais

elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados estabelecido por esta contratação.

- **Adequação legislativa:** Caso exista modificação dos textos legais acima indicados ou de qualquer outro de forma que exija modificações na estrutura da prestação de serviços à CONTRATANTE ou na execução das atividades ligadas a esta contratação, a pretensa CONTRATADA deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, a pretensa CONTRATADA deverá notificar formalmente este fato à CONTRATANTE, que terá o direito de resolver o Contrato sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

27.9 - Se qualquer legislação nacional ou internacional aplicável ao tratamento de Dados Pessoais no âmbito desta contratação vier a exigir adequação de processos e/ou instrumentos contratuais por forma ou meio determinado, a PRETENSE CONTRATADA desde já acorda em celebrar termo aditivo escrito neste sentido.

Solicitação de Dados ou Registros: Sempre que Dados ou Registros forem solicitados pela CONTRATANTE à PRETENSE CONTRATADA, a mesma deverá disponibilizá-los em até 48 (quarenta e oito) horas, podendo ser em menor prazo nos casos em que a demanda judicial, a norma aplicável, ou o pedido de autoridade competente assim o exija. Caso a PRETENSE CONTRATADA receba diretamente alguma ordem judicial para fornecimento de quaisquer Dados, deverá comunicar a CONTRATANTE antes de fornecê-los, se possível.

Devolução dos Dados: A pretensa CONTRATADA deverá devolver todos os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que:

- a) a CONTRATANTE solicitar;
- b) o Contrato for rescindido; ou
- c) com o término do contrato.

27.10 - A pretensa CONTRATADA não deverá guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do Contrato.

27.11 - Caso os Dados da pretensa CONTRATADA estejam contidos em um banco de Dados, além de restituir este banco de Dados de inteira propriedade da CONTRATANTE em qualquer hipótese de extinção do contrato, a PRETENSE CONTRATADA deverá remeter em adição o dicionário de dados que permita entender a organização do banco de Dados, em até 10 (dez) dias ou em eventual prazo acordado entre as Partes.

Regresso: Fica assegurado à CONTRATANTE, nos termos da lei, o direito de regresso em face da PRETENSE CONTRATADA no caso de danos causados por esta em decorrência do descumprimento das obrigações assumidas em relação à Proteção dos Dados. A responsabilidade da PRETENSE CONTRATADA diante do referido descumprimento é ilimitada, não produzindo nenhum efeito qualquer outra cláusula que disponha de forma contrária.

28.DAS VEDAÇÕES

28.1 - O instrumento de contrato objeto da presente contratação não poderão ser, no todo ou em parte, objeto de cessão ou transferência. Salvo em caso de complementação, caso fortuito, força maior, mudança de estratégia operacional, mudança de tecnologia ou legal, desde que expressamente autorizado pelo Banco.

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 ao **CONTRATADO** utilizar, durante toda a vigência do 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 **CONTRATANTE** que exerça cargo em comissão ou função de confiança.

29.MATRIZ DE RISCO

29.2 - Fica consignado para presente contratação a divisão dos riscos conforme Matriz de Riscos constante no Anexo III.A, repartindo os riscos assumidos por cada uma das partes na celebração da presente contratação.

30.DA INTEGRIDADE, DA CONDUTA ÉTICA E DOS PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO

30.1 - O contrato oriundo da presente contratação deverá prever que as *Partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa - Lei nº 8.429, de 02 de junho de 1992 e a Lei Anticorrupção - Lei nº 12.846, de 01 de agosto de 2013 e seus regulamentos e 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, as Partes declaram que tem e manterão até o final da vigência do contrato, oriundo desta contratação, 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 códigos de ética e conduta, ambas as Partes desde já se obrigam, 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;*
- 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;*
- III. 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 **BASA**, cujo teor poderá ser acessado no site www.bancoamazonia.com.br/index.php/obanco-codigodeetica.*

30.2 - A comprovada violação de quaisquer das obrigações previstas nesta contratação é causa para a rescisão unilateral do Contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à parte inocente.

30.3 - A aplicação das sanções previstas na Lei nº 12.846, de 2013 não afeta os processos de responsabilização e aplicação de penalidades decorrentes de atos ilícitos.

31. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

31.1 - A pretensa CONTRATADA se compromete a atender às diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco da Amazônia – PRSAC, disponível em <https://www.bancoamazonia.com.br/component/edocman/prsac/viewdocument/5204> e a Política Geral de Contratações, disponível em <https://www.bancoamazonia.com.br/component/edocman/politica-geral-de-contratacoes/viewdocument/5727>, considerando os requisitos a seguir:

- 1) Não permitir a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido;

- 2) Não empregar menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, com exceção a categoria de Menor Aprendiz;
- 3) Não permitir a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementar esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;
- 4) Respeitar o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias;
- 5) Proteger e preservar o meio ambiente, bem como buscar prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;
- 6) Desenvolver suas atividades em cumprimento à legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como às Normas Regulamentadoras de saúde e segurança ocupacional e demais dispositivos legais relacionados a proteções dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos seus colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho.
- 7) Para o disposto desse artigo define-se:
 - a) “Condições ultrajantes”: condições que expõe o indivíduo de forma ofensiva, insultante, imoral ou que fere ou afronta os princípios ou interesses normais, de bom senso, do indivíduo.
 - b) “Condições sub-humanas”: tudo que está abaixo da condição humana como condição de degradação, condição de degradação abaixo dos limites do que pode ser considerado humano, situação abaixo da linha da pobreza.
 - c) “Condições degradantes de trabalho”: condições que expõe o indivíduo à humilhação, degradação, privação de graus, títulos, dignidades, desonra, negação de direitos inerentes à cidadania ou que o condicione à situação de semelhante à escravidão;
- 8) Atender à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), observando quanto ao descarte adequado e ecologicamente correto;
- 9) Apresentar conformidade com a legislação e regulamentos que disciplinam sobre a prevenção e combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo;

- 10) Não ter sofrido sanções que impliquem na restrição de participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública, não constar registro da empresa e/ou sócios e representantes no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), atendendo às diretrizes anticorrupção;
- 11) Adotar práticas e métodos voltados para a preservação da confidencialidade e integridade, atentando à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/2018;
- 12) O Banco da Amazônia poderá recusar o recebimento de qualquer serviço, material ou equipamento, bem como rescindir imediatamente o contrato, sem qualquer custo, ônus ou penalidade, garantida a prévia defesa, caso se comprove que a pretensa CONTRATADA, subcontratados ou fornecedores utilizam-se de trabalho em desconformidade com as condições referidas nas cláusulas supracitadas.

32. FORO

32.1 - Fica eleito o foro de Belém, capital do estado do Pará, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as questões que porventura surgirem na execução desta contratação.

32.2 - E por estarem de pleno acordo as Partes reconhecem e concordam expressamente que a inserção de sua senha pessoal e/ou a utilização de outras formas de assinatura eletrônica. Inclusive biométricas, em plataformas digitais, como a “*DocuSign*”, constitui forma legítima e suficiente para a confirmação de seus dados, comprovação de sua identidade e validade de sua declaração de vontade para assinar e celebrar a presente contratação para que produza todos os seus efeitos de direito, conforme dispões e Legislação aplicável.

CHAMAMENTO PUBLICO 2025/001

ANEXO I-A - REQUISITOS DE NEGÓCIO/FUNCIONAIS

A REQUISITOS GERAIS DA PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS CORPORATIVOS			
A1 REQUISITOS MÍNIMOS FUNCIONAIS E DE NEGÓCIO			
A1.1	Requisitos mínimos de negócio	Provimento de PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CRM), na modalidade Software-as-a-service (SaaS), em infraestrutura de computação em nuvem integralmente aderente à legislação brasileira vigente, com interface de usuário no idioma Português do Brasil (pt-BR), layout conforme as cores e identidade visual do Banco, contendo o conjunto mínimo de funcionalidades definido pelo CONTRATANTE, integradas de forma nativa e sob mesma estrutura de dados – incluindo garantia de disponibilidade mínima, suporte técnico, acesso a atualizações e demais requisitos mínimos definidos pelo BANCO DA AMAZÔNIA S/A para atendimento às suas necessidades de negócio.	Definição mínima da solução a ser fornecida contendo as principais características da plataforma e do modelo de licenciamento, incluindo arquitetura tecnológica e requisitos culturais (idioma).
A1.2	Requisitos mínimos de negócio	A PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CRM), a ser disponibilizada deverá ser licenciada com a quantidade solicitada no item quantidade inicial e posteriormente poderá ser ativada mais licenças de acordo com as quantidades previstas no edital. Devendo, ainda, cumprir integralmente todos os requisitos mínimos previstos – inclusive aqueles que envolvem aspectos de regulação e segurança da informação.	O modelo SaaS, baseado na efetiva disponibilização e uso da solução, ao invés de nos meios necessários para a entrega da solução, está alinhado às diretrizes estratégicas de contratação de serviços de TI.
A1.3	Requisitos mínimos de negócio	A PLATAFORMA deve possuir um conjunto mínimo de fluxos e módulos prontos e integrados de forma nativa, sob mesma estrutura de dados (mesmo banco de dados) e de mesmo fabricante/desenvolvedor, contemplando todos os requisitos técnicos mínimos	Garantir a simplificação e a redução de custos com integrações, desenvolvimentos e atualizações unificadas,

		solicitados para cada conjunto de fluxos/módulos – <u>sem a necessidade de desenvolvimento e/ou de qualquer integração entre outras ferramentas de terceiros</u> . Os fluxos/módulos nativos devem admitir parametrização, de modo a atender eventuais necessidades de customização pelo CONTRATANTE.	reduzindo os riscos com problemas de segurança, compatibilidade e custos de manutenção. Embora esse requisito possa parecer restringir o número de potenciais plataformas competidoras, entendemos que é uma necessidade crítica.
A1.6	Requisitos mínimos de negócio	Será admitida a utilização de ferramentas complementares à PLATAFORMA principal citada no item anterior para implementação/entrega das funcionalidades de portal de autosserviço, interface para dispositivos móveis, rotinas e conectores para fontes de dados externas, gerador de modelos de relatórios, conectores para sistemas de mensageria (e-mail, SMS, etc.), rotinas e conectores para fontes de usuários (AD, sistemas de RH, etc.) e ferramenta de gerenciamento de ativos, desde que sejam do mesmo fabricante da plataforma principal ofertada e <u>nativamente integrados a ela</u> .	Garantir a competitividade do certame e a viabilidade da contratação.
A1.7	Requisitos mínimos de negócio	É de responsabilidade exclusiva do FORNECEDOR CONTRATADO em conjunto com o DESENVOLVEDOR/PROVEDOR da PLATAFORMA garantir a elasticidade, a escalabilidade e a atualização tecnológica da PLATAFORMA – visando a manter seu desempenho, disponibilidade, funcionalidade e confiabilidade aderentes aos requisitos de demanda e capacidade do CONTRATANTE durante toda a vigência do	Garantir a disponibilidade da solução contratada, mediante a clara definição da responsabilidade jurídica do fornecedor perante a execução do objeto contratado.

		CONTRATO. Todos os recursos necessários para o provimento, a configuração, os ajustes, a manutenção preventiva e corretiva, a sustentação, disponibilidade, segurança e operação da solução, são de responsabilidade do FORNECEDOR.	
A1.8	Requisitos mínimos de negócio	A PLATAFORMA deverá ser fornecida sempre em sua versão mais atualizada disponibilizada pelo DESENVOLVEDOR/PROVEDOR para o Brasil. A atualização da solução deve ocorrer de forma transparente para o CONTRATANTE e sem causar indisponibilidades não planejadas e autorizadas, respeitando o processo de Gerenciamento de Mudança do CONTRATANTE.	Garantir a disponibilidade da solução sempre em sua versão mais atualizada, visando ganhos de segurança e produtividade contínuos.
A1.9	Requisitos mínimos de negócio	A PLATAFORMA deve possuir disponibilidade em regime 24x7x365, com disponibilização de canais de atendimento para o registro e abertura de chamados (no mínimo um canal de atendimento via WEB e um canal telefônico do tipo 0800 ou ligação local). O serviço de suporte técnico deve ser prestado preferencialmente diretamente pelo DESENVOLVEDOR/PROVEDOR da PLATAFORMA.	Definir a disponibilidade mínima e constituir os meios mínimos de suporte técnico ao Contratante.
A1.10	Requisitos mínimos de negócio	Além dos fluxos/módulos mínimos definidos, o CONTRATANTE deverá possuir acesso irrestrito e sem ônus adicional a todos os demais módulos e funcionalidades nativos da PLATAFORMA, incluindo aqueles que venham a ser desenvolvidos/disponibilizados durante a vigência do CONTRATO. Caso o CONTRATANTE venha a utilizar outros fluxos/módulos nativos aplicar-se-ão a estes as mesmas regras de disponibilidade, elasticidade e suporte técnico aplicáveis à PLATAFORMA como um todo.	Garantir acesso irrestrito ao conjunto completo de funcionalidades da plataforma, evitando a eventual necessidade de novas aquisições e/ou interpretação desfavorável dos termos do licenciamento.

B REQUISITOS ESPECÍFICOS MÍNIMOS DA PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO DO RELACIONAMENTO DO CLIENTE - CRM			
B1 MÓDULO DE CRM – REQUISITOS GERAIS			
B1	Requisitos mínimos do processo de CRM	A ferramenta deverá ser capaz de integrar os atuais modelos de negócios, fluxogramas de trabalho, monitoramento e relatórios de resultados com os vários sistemas operacionais de crédito, negócios e serviços internos no Banco, bem como os sistemas e fluxos dos Parceiros externos, além de disponibilizar módulos complementares a esses já existentes e implementar demais existentes no portfólio da solução.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de CRM, visando o atendimento das necessidades do negócio.
B2	Gestão de Carteirização	A ferramenta deverá permitir a carteirização de clientes conforme segmentação e regras definidas pelo Banco e modelo de atendimento, direcionando o cliente para o canal de atendimento definido para o perfil do cliente.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de CRM, visando o atendimento das necessidades de negócio.
B2	Gestão dos contatos de clientes e usuários	Integração com Site institucional, blogs, e redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn, WhatsApp, Chatbot,) através de menus de busca de informações e dúvidas, módulo cliente 360 graus, campanhas personalizadas. A plataforma deverá possibilitar o acesso, geração de dados pelos funcionários com objetivo de planejar visitas aos usuários, fornecedores, stakeholders e demais contatos em geral para mapeamento, pesquisa e possibilidade de negócios.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de CRM, visando o atendimento das necessidades do negócio.
B3	Gestão dos Leads e funil de vendas	Os contatos deverão ser classificados em níveis de atendimento conforme sua experiência negocial e conhecimento sobre os produtos e assuntos visualizados nos canais de comunicação, bem como a hierarquia do funcionário e/ou técnico do Banco, assim haverá otimização da fila do atendimento. É necessário que a ferramenta preserve todos os dados, documentos e informações compartilhadas pelo cliente,	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de CRM, visando o atendimento das necessidades de negócio.

		<p>bem como os comentários e observações registras pelo atendente no nível anterior, gerando satisfação e aproximação do cliente ou contato.</p> <p>a) ferramenta deverá disponibilizar painéis de controle e alerta entre as unidades de vendas, comercial e marketing para: a) engajamento, geração de lead; b) formulários de preenchimento de dados no site, blogs c) classificação e captura do lead; d) acompanhamento gerencial em níveis operacional e estratégico de atendimento dos leads, e) monitoramento do funil de vendas f) geração de relatórios de taxas de conversão dos leads em negócios, bem como servirão de base para melhoria de processos, pesquisa de satisfação continuada e aderência dos produtos.</p>	
B4	Gestão da Interação	<p>As interações dos clientes deverão ser personalizadas e contemplar as fases: a) modelos de prospecção e segmentação das carteiras, pesquisa de satisfação e/ou aderência, engajamento de campanhas de produtos nos canais; b) monitorar os momentos da vida e hábitos de consumo c) geração de alertas as unidades, d) implementação de ações personalizadas nas jornadas dos clientes para os produtos chaves.</p>	<p>Garantir a entrega dos requisitos mínimos de CRM, visando o atendimento das necessidades de negócio.</p>
B5	Gestão dos dados	<p>A solução de CRM deverá garantir a guarda e gestão de todos os dados dos clientes mantendo sua integridade e confiabilidade. Os documentos deverão ser armazenados em local único, com monitoramento das áreas envolvidas no processo de conformidade, comercial, suporte, vendas, marketing e comunicação institucional. A ferramenta deverá ser responsável por manter os dados seguros, atualizados e de qualidade, evitando dados incompletos, duplicados.</p>	<p>Garantir a entrega dos requisitos mínimos de CRM, visando o atendimento das necessidades de negócio.</p>

B6	Gestão e automação das vendas	Como a solução ficará acessível a unidades envolvidas do Banco, cada setor poderá gerenciar suas pesquisas, gerar dados e relatórios para subsidiar a colaboração nas vendas, conhecimento sobre mercado de atuação da carteira, gestão de cotações de produtos e serviços, estudo de pontos de melhorias em caso de cancelamento de negócios e índice de churn.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de CRM, visando o atendimento das necessidades de negócio.
B7	Gestão de engajamento e capacitação	A solução deverá possibilitar a criação de conteúdo e documentos para os funcionários envolvidos, através de capacitação de fluxos de trabalhos, sobre segmentos e cadeias produtivas específicas, adequando as estratégias aos canais para atender as respectivas necessidades em tempo hábil, agregando valor aos clientes pelo conhecimento das suas jornadas, auxiliando no aumento da fidelidade, aumento de valores dos produtos adquiridos, recuperando e conquistando novos clientes.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de CRM, visando o atendimento das necessidades de negócio.
B8	Gestão e automação da jornada e fluxograma de trabalho dos funcionários	A ferramenta deverá automatizar a manutenção, planejamento e acompanhamento de indicadores de performance, fluxo de trabalho e tarefas e implementação de CRM Social que gerem taxas engajamento e premiações, bem como automatizar todos os processos comerciais, operacionais produtos e serviços, vendas nas plataformas internas (canais físicos, remotos e físicos) e vendas de empresas parceiras do Banco.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de CRM, visando o atendimento das necessidades de negócio.
B9	Gestão e Monitoramento de Indicadores de Performance	A ferramenta deverá manter e disponibilizar painéis e relatórios de BI (<i>Business Intelligence</i>) de todos os produtos e serviços adquiridos, taxas de satisfação de todas as integrações, métricas de retenção de clientes, monitoramento do consumo e hábitos dos clientes para aplicação de estratégias de marketing de <i>cross-sell</i> (produtos	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de CRM, visando o atendimento das necessidades de negócio.

		complementares) <i>up-sell</i> (produtos mais rentáveis) bem como atuação da carteira para uma abordagem mais direcionada. A ferramenta deverá disponibilizar gráficos, relatórios e indicadores de todos os canais digitais, remotos e físicos envolvidos no atendimento, relatório de vendas, painel de tarefas e agenda, inteligência de vendas e negócios, simuladores e previsão de receitas e margem de contribuição dos produtos e clientes.	
B10	Gestão de Campanhas e Marketing Digital, Negócios e Institucional	<p>A ferramenta deverá disponibilizar a gestão e desempenho das campanhas de engajamento e promoção da marca, como, visitação em feiras e eventos, campanhas institucionais, atividades, indicadores de visitas, impressões nas redes sociais, site.</p> <p>A plataforma deverá oferecer mecanismos de envio de mensagens, e-mails em lote de forma automatizada em momentos específicos de eventos e atividades dos usuários como busca por determinado produto, palavra-chave ou conteúdo pesquisado, tanto nos canais internos quanto nos dispositivos de buscas em canais do mercado digital.</p> <p>A solução deverá apresentar ferramentas de marketing digital para permitir aos funcionários segmentar por tipo de pessoa, negócio, área produtiva, cadeia produtiva, porte e região, oferecendo uma visão de 360º graus dos clientes, bem como de todos os prospects e leads, personalizando a busca e estratégia de direcionamento das ações.</p> <p>A ferramenta deverá a) rastrear a necessidade de e-mail marketing em massa b) formatar as campanhas, c) gerar mecanismos de alertas de recebimento e respostas automáticas de e-mails e chatbot; d) análise da jornada de cliente e segmentação e) monitoramento dos</p>	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de CRM, visando o atendimento das necessidades de negócio.

		<p>concorrentes de mercado f) acionamento automático e analítico de campanhas e previsão de resultados, através de indicadores de conversão, engajamento e ROI dos investimentos, índices de fortalecimento a valorização da marca, índices de satisfação CSAT-NPS.</p> <p>O mapeamento da jornada dos clientes e cadeias produtivas através dos dados e momento de vida deverão gerar alertar para acionamento de campanhas, possibilitando o atendimento das necessidades tanto dos clientes, quanto dos usuários que buscam por determinado produto ou serviço, gerando abordagens mais qualificadas, garantindo otimizar e melhorias em campanhas.</p>	
H7	Requisitos mínimos do processo de Ouvidoria	<p>Base de dados contendo no mínimo: Relatórios estatístico e gráficos detalhados: idade, sexo, pessoa, natureza da manifestação, qualificação da manifestação, tempo médio de resposta, tema, assunto, canal de acesso, unidade demandada.</p>	<p>Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Ouvidoria, visando o atendimento das necessidades de negócio.</p>

CHAMAMENTO PUBLICO 2025/001

ANEXO II- REQUISITOS TÉCNICOS

1. Requisitos Gerais

- 1.1. A disponibilidade da solução será na modalidade 24 x 7 x 365.
- 1.2. A solução deverá atender nativamente ou por parametrização, todos os requisitos descritos nesta especificação.
- 1.3. Possuir nativamente integração entre os módulos de atendimento/serviços e marketing/automação, sendo que, ambos os módulos deverão pertencer ao mesmo fabricante;
- 1.4. Não será aceita a oferta de Solução de Plataforma de Negócio em hosting tradicional de Datacenter ou em hosting IaaS (Infrastructure as a Service) de nuvem.
- 1.5. O datacenter do fabricante ofertado, deverá, obrigatoriamente estar em território Brasileiro;
- 1.6. Permitir inclusão de potenciais clientes, consulta e alteração de dados cadastrais dos clientes, consulta dos dados internos de vendas do BASA, operações com produtos e serviços, restrições, atendimento telefônico ou digital e demais dados referentes aos clientes ou seu relacionamento com o BASA.
- 1.7. Realizar sincronização das informações capturadas, classificadas e/ou processadas na solução de CRM, nas bases cadastrais existentes no BASA.
- 1.8. Disponibilizar, de forma nativa na solução (proprietário), base de conhecimento/repositório de informações possibilitando cadastramento, edição e consultas inteligentes (exemplo: identificar o melhor conteúdo a partir de palavras chaves apresentando resultados com assuntos relevantes/relacionados) sendo possível a classificação e categorização dessas informações.
- 1.9. Manter na solução o mínimo de informações de clientes consideradas necessárias para operacionalizar o uso da solução de CRM, tendo em vista as bases cadastrais existentes no BASA.
- 1.10. Permitir que o BASA realize a leitura de todas as informações enriquecidas e ou segmentadas permitindo a retroalimentação.
- 1.11. Disponibilizar sempre que solicitado relatórios personalizáveis sobre a finalidade do uso das informações, a nível de dados, dos clientes mantidos na solução.
- 1.12. Possuir serviço para envio de e-mail (marketing ou individuais), que tenha como origem múltiplos remetentes do domínio do BASA.
- 1.13. A solução deverá ser acessível em dispositivos móveis com interface responsiva.
- 1.14. Possibilitar que a ferramenta se conecte, no mínimo, com os canais de chat WhatsApp, Meta e Instagram, permitindo que os usuários (atendentes) visualizem todas as mensagens na mesma interface da plataforma - Omnichat.
- 1.15. Gerar e manter registros de todas as atividades dos usuários, visando atender a consultas dos administradores ou processos de auditoria, ambos do BASA.
- 1.16. A solução deverá ser acessível por meio dos principais navegadores do mercado, tais como: Internet Explorer, Edge, Chrome, Safari e obedecendo as normas W3C.

2. Requisitos de Administração da solução
 - 2.1. Permitir configuração ou modificação das regras de atribuição (workflows) de Oportunidade e Leads, sem a assistência ou envolvimento necessário da TI.
 - 2.2. Permitir personalização dos tipos de comunicação que os clientes gostariam de receber (Opt-In) ou deixar de receber (Opt-Out) através das regras de relacionamento ativas no BASA.
 - 2.3. Possibilitar que os clientes tenham acesso a opção de cancelar o recebimento de comunicação de forma automática sem necessidade de ação por parte dos administradores da solução.
 - 2.4. Permitir que os administradores de sistema do BASA alterem todos os rótulos de campo
 - 2.5. (labels) e abas, para refletir práticas comerciais e terminologia interna.
 - 2.6. Ter segurança do nível de campo: Restringir, através de parametrização, que apenas usuários autorizados possam ver campos específicos.
 - 2.7. Permitir alteração do layout das páginas da solução, com base no tipo de registro que o usuário está visualizando, para melhor segmentação de dados, relatórios e facilidade de uso.
 - 2.8. Possibilitar configuração de página inicial, pela seleção ou inclusão de painéis que considere relevantes para as atividades dos diferentes perfis.
 - 2.9. Permitir criação e implantação de formulários Web (campos de texto, múltipla escolha e/ou seleção) possibilitando a inclusão de informações para o rastreo da navegação (identificação da origem da interação).
 - 2.10. Permitir criação de modelos de e-mails através de segmentação (características) de indivíduos ou grupos definidos pelo BASA.
 - 2.11. Permitir criação de modelos de e-mail que possam importar dados das diferentes bases de informações existentes e preencher o(s) campo(s) dinâmico(s) (informação vinculada aos dados do cadastro).
 - 2.12. Permitir que os modelos de e-mail suportem anexos para envio, juntamente com a mensagem de e-mail.
 - 2.13. Permitir a leitura, inclusive por webservice (API Rest), e/ou visualização de indicadores de mercado, tais como:
 - tempo médio de espera (TME);
 - tempo médio de atendimento (TMA);
 - melhor horário para atendimento ativo (Best Time Call);
 - quantitativo de Registros de Atendimento (AR);
 - tempo de Primeira Resposta (TPR);
 - resolução no primeiro contato (FCR);
 - índice de Lealdade do Cliente - Net Promoter Score (NPS);
 - índice de Esforço do Cliente - Customer Effort Score (CES);
 - índice de Satisfação do Cliente - Customer Satisfaction (CSAT);
 - métrica de saúde do cliente (CHS) a partir de indicadores coletados junto ao cliente (NPS, CSAT, CES etc.); e
 - custo de aquisição do cliente (CAC), entre outros.
 - 2.14. Disponibilizar relatórios, em formato padrão e customizável, para os indicadores citados no item anterior (2.13).
 - 2.15. Possibilitar impressão, envio e exportação de relatórios em formato PDF, XLS e CSV, respeitando os privilégios previamente estabelecidos, os dados apresentados

em tela.

- 2.16. Os relatórios extraídos da solução CRM devem incluir, obrigatoriamente, as informações do usuário autenticado no sistema que gerou o relatório (data e horário de extração do relatório, identificação do usuário, IP da máquina e nome do relatório).
 - 2.17. Disponibilizar pesquisa a partir dos registros existentes na solução, conforme necessidade do BASA.
 - 2.18. Permitir predefinição de uma série de atividades como tarefas, compromissos e chamadas, que devem ser executadas em uma sequência parametrizada.
 - 2.19. Permitir configuração e gestão de diferentes perfis de usuários, a serem definidos na fase de implantação da solução.
 - 2.20. Permitir criação e configuração de fluxos de atendimento e automação (workflows) de forma parametrizável, sem utilização de codificação e de forma nativa da ferramenta.
 - 2.21. Disparar alertas em tempo real (notificações), por diferentes canais e meios, aos usuários internos e clientes.
 - 2.22. Permitir envio de e-mails dentro jornada de relacionamento com o cliente.
 - 2.23. Permitir configuração das notificações encaminhadas ao cliente durante o processo de atendimento, por meio de templates pré-definidos para cada tipo de mensagem/assunto.
 - 2.24. Disponibilizar informações que permitam o monitoramento por parte do BASA do funcionamento da solução, da comunicação e das integrações entre a solução CRM e as bases utilizadas no BASA.
3. Requisitos de segurança
- 3.1. Permitir que os usuários atribuídos as licenças (empregados) realizem o acesso a solução por meio de integração com o sistema de autenticação existente no BASA, através do protocolo OAUTH 2.0.
 - 3.2. Permitir que cada requisição entre as APIs seja protegida por meio de obtenção/validação de chave(s) segura(s) através de integração com sistema de autorização existente no BASA, através do protocolo OAUTH 2.0.
 - 3.3. Possuir e apresentar, sempre que requisitado, plano de detecção e mitigação de vulnerabilidades de segurança.
 - 3.4. Permitir realização de auditoria interna (através de mecanismos próprios do BASA) e auditoria externa (solicitadas conforme legislação vigente) de eventos durante os processos de atendimento, e, no caso de situações pontuais de questionamentos feitos por clientes ou outras áreas do BASA.
 - 3.5. Atender as normas ISO 27001, 27002 e 27017 de segurança de informação.
 - 3.6. Possuir autenticação em dois fatores (múltiplos fatores) – 2FA.
 - 3.7. Permitir que o BASA execute testes de intrusão e análise de vulnerabilidades.
 - 3.8. Comunicar formalmente o BASA, com a maior antecedência possível, qualquer evento de exposição a vulnerabilidades.
 - 3.9. Realizar, de forma automatizada, backup dos dados dos clientes e demais informações existentes na solução, observando período de retenção de 30 dias e, quando solicitado, restaurar o backup em até 24 horas.
 - 3.10. Adotar controles que mitiguem os efeitos de eventuais vulnerabilidades na liberação de novas versões da solução.

4. Requisitos de Usabilidade

- 4.1. Toda a solução deve estar disponível no idioma português do Brasil (PT-BR).
- 4.2. Prover suporte on-line na linguagem escolhida pelo cliente tendo no mínimo português do Brasil (PT-BR).
5. Atendimento/Serviços
 - 5.1. A chave forte (única/primária) para o registro dos clientes deve ser o CPF (cadastro de pessoa física).
 - 5.2. Permitir que um atendente inicie e finalize um atendimento independente do canal pelo qual o relacionamento está sendo realizado seja telefônico, presencial ou digital (site, e-mail, redes sociais, chat etc.).
 - 5.3. Possibilitar gestão de fila (priorização) de clientes no atendimento digital (Ex: chat Bot).
 - 5.4. Permitir que as RAs (registros de atendimento) possam ser priorizadas e encaminhadas para um ou mais setor(es) responsável(is) pelo produto/serviço.
 - 5.5. Permitir utilização dos dados informados no atendimento telefônico (CPF, senha de atendimento, assunto de interesse etc.) para identificar o cliente e personalizar o atendimento.
 - 5.6. Disponibilizar interface amigável de atendimento (cockpit) que apresente dados necessários para o fluxo intuitivo de atendimento aos clientes, considerando cadastros ativos ou potenciais clientes (prospects/leads), possibilitando Visão 360°.
 - 5.7. Possibilitar criação automática de número único de protocolo, inclusive por meio de webservice (API Rest) no início do atendimento para clientes identificados e encaminhamento do número do protocolo através de canais de comunicação digital (e-mail, SMS etc.).
 - 5.8. Possibilitar criação automática de registro de atendimento único, inclusive por meio de webservice (API Rest), sempre que um protocolo de atendimento for criado realizando a vinculação automática entre eles.
 - 5.9. Possibilitar criação de tipos de registro de atendimento (dúvidas, reclamações, serviços de pós-venda, interesses etc.).
 - 5.10. Possibilitar seleção manual ou automática dos tipos de registro de atendimento considerando produtos/serviços.
 - 5.11. Permitir registro das informações obtidas durante o atendimento através de caixa de texto possibilitando que sejam inseridos marcadores (tags) html.
 - 5.12. Possibilitar carregamento (upload) e visualização de arquivos e imagens no registro de atendimento.
 - 5.13. Permitir criação e seleção de textos pré-definidos visando agilizar o registro de atendimento.
 - 5.14. Possibilitar vinculação automática ou manual de registros de atendimentos.
 - 5.15. Permitir atribuição de registro de atendimento (solicitação) para usuários ou grupos de usuários das Instituições e encaminhamento automático de notificação eletrônica quando da atribuição.

- 5.16. Permitir interação de usuários no registro de atendimento mantendo histórico de ações e atividades.
- 5.17. Permitir parametrização de prazos para fluxos de registro de atendimento com encaminhamento automático de alertas eletrônicos sobre prazos para interação.
- 5.18. Permitir notificação ao cliente acerca da resolução do registro de atendimento através de canais de comunicação digital (SMS, e-mail etc.) nos casos em que houver necessidade de resposta.
- 5.19. Permitir disparo automático de pesquisas (CSAT, NPS e CES) nos fluxos de atendimento.
- 5.20. Permitir definição da preferência de canal de atendimento e momento de contato por cliente.
- 5.21. Permitir consulta de potenciais clientes ou de clientes cadastrados, por no mínimo: nome, CPF, matrícula funcional, e-mail, telefone, número de protocolo ou número de registro de atendimento.
- 5.22. Permitir realização de consultas, sem criação de protocolo/registro de atendimento.
- 5.23. Permitir comunicação colaborativa entre usuários (chat) mantendo registro e histórico das mensagens trocadas.
- 5.24. Permitir edição das atividades/tarefas (ações de atendimento como retornar ligações, oportunidades de negócio etc.)
- 5.25. Disponibilizar funcionalidade para gerenciamento de agenda, com alertas e filtros configuráveis, possibilitando vinculação e edição das ações de atendimento (atividades/tarefas) e seu(s) responsável(is).
- 5.26. Possibilitar cadastro, classificação e histórico das oportunidades de negócio identificadas pelo atendente registrando compromisso em agenda para futuro contato.
- 5.27. Disponibilizar visualização das oportunidades de negócio cadastradas e suas classificações (nova oportunidade, em negociação etc.), buscando inclusive informações da plataforma de vendas existente no BASA.
- 5.28. Possibilitar consulta e visualização das metas de atendimento e histórico de metas para a gestão e acompanhamento.
- 5.29. Registrar automaticamente e disponibilizar consulta, inclusive através de webservice (API Rest), das interações dos clientes ou potenciais clientes (leads) identificados com sites, simuladores e demais recursos informativos/publicitários mantidos pelo BASA.
- 5.30. Permitir ativação de réguas de relacionamento do módulo de marketing/automação a partir de tipos de registro de atendimento e histórico de interações de acordo com os parâmetros definidos pelo BASA.
- 5.31. Apresentar os dados dos clientes e potenciais clientes em grupos de dados, tais como:
 - dados cadastrais;
 - dados pessoais;
 - dados profissionais;

- bens e patrimônios;
 - referências Pessoais/Comerciais;
 - dados de contato;
 - cadeias de relacionamentos;
 - características especiais;
 - autorizações;
 - dados operacionais (operações ativas e liquidadas; datas de aquisição etc.);
 - dados de restrição - (verificação de impedimentos para contratação de produtos e serviços oferecidos nas Instituições);
 - histórico de interações;
 - histórico de atendimentos; e
 - dados de potenciais clientes (prospects e leads).
- 5.32. Identificar padrões de comportamento de consumo, agrupando os perfis e disponibilizando sugestão de ofertas de produtos (ofertas preditivas) e preferência de contato no cockpit de atendimento.
- 5.33. Permitir oferta de oportunidades para os clientes, tais como renovação de contrato, produtos, atualização cadastral etc., a partir de fluxos e regras configuradas, levando em consideração dados mantidos na solução e no BASA.
- 5.34. Permitir geração de alertas em tempo real, para os usuários, informando, por exemplo, quando um possível cliente está acessando alguma informação sobre os serviços, quando da adição de novas informações em consultas de serviços já contratados.
- 5.35. Permitir consulta e análise em tempo real por meio de dashboards com gráficos interativos (drilldown) as informações transacionais armazenadas na base de dados da solução, e eventualmente outras fontes de dados; para informações armazenadas em outra plataforma ou sistema, deve permitir interface de leitura e escrita, com os recursos tecnológicos existentes nas instituições, de modo a permitir a composição dos dashboards.
- 5.36. Possibilitar consulta dos dados mantidos na solução CRM, visando elaboração de relatórios na solução interna de Business Intelligence (BI).
6. Automação e Marketing
- 6.1. Permitir rastreamento do resultado das campanhas do BASA (Exemplo: e-mail marketing, formulários, landing pages etc.), identificando as interações realizadas pelos clientes.
- 6.2. Permitir criação e configuração de páginas de serviços/produtos em formato de sites,
- 6.3. landing pages e hotspots, que incluam imagens, vídeos, informações textuais sobre a oferta.
- 6.4. Permitir criação e publicação na internet de formulários de pré-cadastro de clientes e potenciais clientes.
- 6.5. Disponibilizar interface que permita a classificação de clientes em grupos específicos para que sejam utilizados em ações de marketing.

- 6.6. Permitir configuração dos formulários de pré-cadastro de clientes e potenciais clientes com definição dos campos de coleta das informações cadastrais.
- 6.7. Disponibilizar funcionalidade, inclusive através de Webservice (API Rest), para criação, configuração (ex. seleção de templates, definição de público-alvo) e agendamento de campanhas de comunicação permitindo a utilização de diferentes canais (tais como e-mail marketing, SMS e WhatsApp)
- 6.8. Permitir criação de modelos de e-mail (templates) de forma intuitiva, através da própria solução CRM.
- 6.9. Permitir carregamento (upload), utilização e configuração de modelos de e-mail (templates) na solução CRM.
- 6.10. Permitir edição do conteúdo do e-mail, suportando hiperlinks, texto (HTML) e imagens.
- 6.11. Permitir anexar documentos aos e-mails.
- 6.12. Permitir que os usuários tenham a possibilidade de criar suas próprias campanhas (de qualquer canal).
 - Permitir interface de consulta personalizável para visualizar performance de campanhas de marketing, tais como: E-mail - Rastrear envios, recebimentos, abertura, interação com a peça e conversão para objetivo da campanha.
 - SMS – Rastrear abertura e conversão para objetivo da campanha.
 - Redes Sociais – Integração das campanhas realizadas nas Redes Sociais da Instituições com a solução.
- 6.13. Permitir enriquecimento do cadastro dos clientes, retendo informações de interações nas redes sociais.
- 6.14. Permitir integração com redes sociais para comunicação com os clientes por meio da solução CRM.
- 6.15. Permitir definição de regras para envio de mensagens de texto para os usuários.
- 6.16. Permitir criação de segmentos de público-alvo, para utilização nas ações de comunicação (campanhas e pesquisas), de uso imediato e/ou salvo para uso posterior, com base em filtros relacionados a informações cadastrais.
- 6.17. Disponibilizar na página do cliente (cockpit - Visão 360º), no módulo atendimento, as ações de automação e marketing.
- 6.18. Considerar as preferências indicadas pelos clientes em relação aos canais de atendimento disponíveis, para segmentação de bases de campanhas utilizadas nas ações de marketing do BASA.

Quanto ao atendimento técnico

A Tabela abaixo apresenta os requisitos de integração e interoperabilidade, comunicação integrada, usabilidade e experiência do usuário, interface mobile,

interface integrada com geração de painéis, relatório e dashboard, bem como o portal de Serviços:

INTEGRA_OPERA REQUISITOS MÍNIMOS DE INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE			
INTEGRA_OPERA .REQ.1	Requisitos mínimos de arquitetura para integração e interoperabilidade	A PLATAFORMA deve permitir autenticação única de usuários para acesso a todos os módulos, ferramentas e funcionalidades nativas (Single Sign On – SSO) com integração, no mínimo, com o serviço de Diretórios Microsoft Active Directory (AD) ou com o serviço de Diretórios Microsoft Active Directory Federation Services (ADFS), via SAML e/ou OAUTH.	Garantir o atendimento das necessidades de negócio relacionadas às funcionalidades de integração e interoperabilidade, incluindo integração com a base corporativa de usuários (requisitos de arquitetura para integração e interoperabilidade).
INTEGRA_OPERA .REQ.2	Requisitos mínimos de arquitetura para integração e interoperabilidade	A PLATAFORMA deve ser compatível e permitir a integração, no mínimo, com os seguintes sistemas de monitoração: SCOM, Nagios, Zabbix ZenOSS e Microsoft System Center. Devendo ser possível receber eventos de diversas fontes externas para fins de automação de processos de gerenciamento de	Garantir o atendimento das necessidades de negócio relacionadas às funcionalidades de integração e interoperabilidade.

		serviços baseado em eventos de serviços de TI. Também permitir integração com Microsoft Endpoint Manager e Intune. Permitir integração com ferramentas de orquestração, como OpconXPS e CONTROL M.	
INTEGRA_OPERA .REQ.3	Requisitos mínimos de arquitetura para integração e interoperabilidade	A PLATAFORMA deve ser compatível e permitir a integração com ferramentas de monitoramento de performance de aplicações (Application Performance Management – APM), para fins de automação de processos de gerenciamento de serviços baseado em eventos de serviços de TI. Incluindo a permitir abertura e fechamento, em tempo real, de chamados baseado em eventos de ferramentas APM e de monitoramento de serviços e itens de configuração de TI.	Garantir o atendimento das necessidades de negócio relacionadas às funcionalidades de integração e interoperabilidade, incluindo integração com ferramentas de monitoração de performance de aplicações.
INTEGRA_OPERA .REQ.4	Requisitos mínimos de arquitetura para	A PLATAFORMA deve permitir a integração, importação e atualização de árvores	Garantir o atendimento das necessidades de negócio

	integração e interoperabilidade	de serviço (modelos de configuração), refletindo, em tempo real, as alterações nos modelos de configuração, percebidas pelas ferramentas de APM, nos serviços e infraestrutura de TI. Garantir a integridade e controle centralizado e integrado de itens de configuração e serviços de TI do CONTRATANTE.	relacionadas às funcionalidades de integração e interoperabilidade, incluindo integração com ferramentas de monitoração de performance de aplicações.
INTEGRA_OPERA .REQ.5	Requisitos mínimos de arquitetura para integração e interoperabilidade	Deve integrar-se nativamente, no mínimo, às seguintes ferramentas e protocolos de comunicação e colaboração: Microsoft Teams. Deve ser possível a integração com sistemas ITSM de terceiros para abrir tickets automaticamente, rastrear seu status e gerenciar seu ciclo de vida. Possuir conectores e tecnologias para se integrar com sistemas e Bancos de Dados do CONTRATANTE. Permitir a integração com outros sistemas e interoperação entre sistemas, mesmo que externos ao Banco, seguindo os padrões	Garantir o atendimento das necessidades de negócio relacionadas às funcionalidades de integração e interoperabilidade, incluindo requisição dos processos de DevOps do Banco.

		estabelecidos pela última versão do guia e-Ping – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico.	
INTEGRA_OPERA .REQ.6	Requisitos mínimos de arquitetura para integração e interoperabilidade	Permitir a replicação programada (ex. D-1) dos dados, metadados, informações e conhecimentos gerados pelo CONTRATANTE e hospedados em ambiente de nuvem da CONTRATADA.	Garantir o atendimento das necessidades de negócio relacionadas às funcionalidades de integração e interoperabilidade, incluindo requisição dos processos de DevOps do Banco.
INTEGRA_OPERA .REQ.7	Requisitos mínimos de arquitetura para integração e interoperabilidade	Permitir a replicação programada (ex. D-1) dos dados, metadados, informações e conhecimentos gerados pelo CONTRATADA e hospedados em ambiente de nuvem da CONTRATANTE.	Garantir o atendimento das necessidades de negócio relacionadas às funcionalidades de integração e interoperabilidade, incluindo requisição dos processos de DevOps do Banco.
COMUNIC REQUISITOS MÍNIMOS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA			
COMUNIC_REQ.1	Requisitos mínimos de arquitetura para comunicação integrada	Todas as atividades de uma organização devem estar ligadas com objetivos institucionais, com projetos, processos de trabalho e	Definição mínima de requisitos de comunicação integrada necessários ao atendimento das

		<p>consequentemente devem estar vinculados com registros de gestão. A comunicação por meio de serviços de correio eletrônico e aplicativos de mensagens instantâneas externos, impede e dificulta o rastreamento de informações de projetos e processos de trabalho do CONTRATANTE. Com isso, é fundamental que a plataforma permita uma comunicação completa e integrada entre os atores envolvidos nas operações de TI e de negócio do CONTRATANTE.</p>	<p>necessidades de negócio.</p>
COMUNIC_REQ.2	Requisitos mínimos de arquitetura para comunicação integrada	<p>A PLATAFORMA deve permitir que anotações de trabalho sejam efetuadas nos registros da solução, dando opção aos operadores e atendentes de publicar ou não essas anotações para os usuários solicitantes. A solução deve, ainda, possuir funcionalidade de chat que permita a comunicação em tempo real entre clientes, usuários e atendentes</p>	<p>Definição mínima de requisitos de comunicação integrada necessários ao atendimento das necessidades de negócio.</p>

		dos serviços por meio de chat integrado à plataforma.	
COMUNIC_REQ.3	Requisitos mínimos de arquitetura para comunicação integrada	A PLATAFORMA deve possibilitar a inserção de notificações automatizadas em qualquer momento de fluxo de trabalho e processos automatizados na solução. Configurar as notificações automáticas de alertas para reiterar chamados técnicos abertos. Enviar notificações com informações contendo dados de qualquer parte do registro de um fluxo de trabalho ou processo implementado na solução. Enviar notificações baseadas em condições e eventos da solução.	Definição mínima de requisitos de comunicação integrada necessários ao atendimento das necessidades de negócio.
COMUNIC_REQ.4	Requisitos mínimos de arquitetura para comunicação integrada	A PLATAFORMA deve permitir a utilização dos seguintes meios para solicitação de serviços: telefone; e-mail; chatbot; ferramentas de gestão de infraestrutura (monitoração); portal web. Permitir que solicitantes abram requisições consultem	Definição mínima de requisitos de comunicação integrada necessários ao atendimento das necessidades de negócio.

		<p>bases de conhecimento utilizando agentes ativos (funcionários), agentes virtuais (chatbots) ou ambos usando as interfaces de conversação. A interface de conversação do chatbot deve oferecer aos seus usuários várias opções para gerenciar a conversa. Permitir dentro da plataforma inserir no portal de serviços a função de chat virtual robotizado (chatbot), com atendimento robotizado e virtual.</p>	
COMUNIC_REQ.5	Requisitos mínimos de arquitetura para comunicação integrada	<p>Notificações: a solução deve (i) permitir inserir notificações automatizadas em qualquer momento de fluxo de trabalho e processos automatizados na solução. Permitir configurar notificações automáticas de alertas, para reiteração de chamados técnicos abertos; (ii) enviar notificações com informações contendo dados de qualquer parte do registro de um fluxo de trabalho ou processo implementado na</p>	<p>Definição mínima de requisitos de comunicação integrada necessários ao atendimento das necessidades de negócio.</p>

		solução; e (iii) enviar notificações baseadas em condições e eventos da solução incrementados ou alternados.	
USAB REQUISITOS MÍNIMOS DE USABILIDADE E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO			
USAB_REQ.1	Requisitos mínimos de arquitetura para usabilidade e experiência do usuário	A PLATAFORMA deve possuir interface de acesso totalmente web para todas as funcionalidades (administração e uso) compatível, no mínimo, com todos os principais navegadores existentes no mercado (a exemplo de Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome e Safari). A PLATAFORMA deve também possuir uma mesma interface de navegação e uso em todos os fluxos de trabalho, processos e serviços que sejam automatizadas dentro da solução (Ex.: estilos de menus, listas e telas de registros, gráficos, dashboards, relacionamento de registros etc.). Essa interface de acesso e todas suas telas de	Definição de requisitos mínimos de usabilidade visando garantir a melhor experiência aos usuários da solução.

		administração e uso devem estar disponíveis em idioma português padrão Brasil (de forma nativa).	
USAB_REQ.2	Requisitos mínimos de arquitetura para usabilidade e experiência do usuário	A interface de uso da PLATAFORMA deve possuir usabilidade amigável e intuitiva, tanto para os usuários solicitantes quanto para os administradores. O acesso à PLATAFORMA deve ocorrer por meio de usuário e senha e com autenticação utilizando serviços de Diretórios LDAP e Microsoft Active Directory (AD), ou utilizando ADFS (SAML/OAUTH) – conforme requisitos contidos nos itens que tratam de integração e interoperabilidade.	Definição de requisitos mínimos de usabilidade visando garantir a melhor experiência aos usuários da solução.
USAB_REQ.3	Requisitos mínimos de arquitetura para usabilidade e experiência do usuário	Permitir inserir quantidade anexos em registros de trabalho, fluxos de trabalho e processos automatizados na solução (preferencialmente em quantidade ilimitada, ou, no mínimo, em quantidade e volume parametrizáveis de	Definição de requisitos mínimos de usabilidade visando garantir a melhor experiência aos usuários da solução.

		acordo com a necessidade de cada processo).	
USAB_REQ.4	Requisitos mínimos de arquitetura para usabilidade e experiência do usuário	Permitir a criação de menus específicos para as aplicações e automatizações de fluxos de trabalho e processo do CONTRATANTE, desenvolvidos na solução. Permitir o desenvolvimento de formulários, sem a necessidade de programação e diagramação, para a inclusão, exclusão e alteração de campos escolhidos.	Definição de requisitos mínimos de usabilidade visando garantir a melhor experiência aos usuários da solução.
USAB_REQ.5	Requisitos mínimos de arquitetura para usabilidade e experiência do usuário	Quanto aos grids e listas de registros, a PLATAFORMA deve possuir interface de lista de registros de qualquer processo ou fluxo de trabalho da solução, seja nativo ou criado para o CONTRATANTE, totalmente customizável, permitindo adicionar, remover ou alterar a ordem das colunas no grid de visualização de registros.	Definição de requisitos mínimos de usabilidade visando garantir a melhor experiência aos usuários da solução.

USAB_REQ.6	Requisitos mínimos de arquitetura para usabilidade e experiência do usuário	Deve permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos de eventos, registros e ações. Permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas. Consultas personalizadas à base de dados podem ser criadas e gravadas para uso posterior pelos times de suporte e gestão, fazendo uso das listas e grids para a apresentação dos resultados.	Definição de requisitos mínimos de usabilidade visando garantir a melhor experiência aos usuários da solução.
USAB_REQ.7	Requisitos mínimos de arquitetura para usabilidade e experiência do usuário	A solução deve permitir a criação de pesquisas e listas de registro sem a necessidade de programação e alteração de código fonte, inclusive por operadores não administradores da solução, a partir da definição dos critérios de pesquisa que devem ser aplicados sobre qualquer campo de um registro de evento. Permitir criar filtros, inclusive com a combinação de mais de um parâmetro de filtro, na lista de registros em qualquer das colunas disponíveis na tela.	Definição de requisitos mínimos de usabilidade visando garantir a melhor experiência aos usuários da solução.

		Permitir que usuários salvem seus filtros / pesquisas. Permitir que usuários realizem pesquisas e filtros avançados. Permitir que os usuários exportem e importem dados para arquivos formato Excel e CSV;	
USAB_REQ.8	Requisitos mínimos de arquitetura para usabilidade e experiência do usuário	Permitir aos usuários inserir e remover quantas colunas forem necessárias em sua lista e grids, desde que estas estejam na tabela de banco de dados ao qual estão sendo listados os registros. O operador deve ser capaz de alterar a ordem de apresentação das colunas. Permitir ordenar a lista de registros por qualquer das colunas do grid de visualização, de A a Z e de maior para menor, ou vice-versa.	Definição de requisitos mínimos de usabilidade visando garantir a melhor experiência aos usuários da solução.
USAB_REQ.9	Requisitos mínimos de arquitetura para usabilidade e experiência do usuário	Quanto ao relacionamento de dados, a PLATAFORMA deve permitir o relacionamento de tabelas de bancos de dados criadas para automação de aplicações, processos e	Definição de requisitos mínimos de usabilidade visando garantir a melhor experiência aos usuários da solução.

		fluxos de trabalho do CONTRATANTE, com tabelas e bancos de dados nativos da solução, sem a necessidade de programação ou alterações do código-fonte. Permitir o relacionamento entre registros de processos, projetos, aplicações e fluxos de trabalho automatizados na solução, sem a necessidade de programação ou alterações do código-fonte.	
USAB_REQ.10	Requisitos mínimos de arquitetura para usabilidade e experiência do usuário	Quanto às aprovações em fluxos de trabalho, a PLATAFORMA deve prover recursos que possibilitem a parametrização de regras para aprovações de fluxos de trabalho, processos, requisições e outros registros da solução, com base nas regras de negócio do CONTRATANTE, sem a necessidade de alteração do código-fonte.	Definição de requisitos mínimos de usabilidade visando garantir a melhor experiência aos usuários da solução.
USAB_REQ.11	Requisitos mínimos de	A PLATAFORMA deve permitir configurar	Definição de requisitos mínimos

	arquitetura para usabilidade e experiência do usuário	aprovação em fluxos de trabalho no mínimo com as seguintes regras para andamento do fluxo, sem a necessidade de programação ou alterações do código-fonte: (i) aprovação por um usuário específico; (ii) aprovação por conjuntos de usuários e regras específicas para sequência de aprovação; (iii) aprovação pelo gerente de um grupo solucionador; (iv) aprovação pelo gerente do solicitante; (v) aprovação de acordo com o cargo e a estrutura de cargos da organização de forma dinâmica (não atrelado ao usuário específico); (vi) aprovação por quantidade definida de pessoas em um grupo de solução; (vii) aprovação por vários grupos de solução; (viii) aprovação por grupos de solução juntamente com usuário específico. Essas regras também devem ser parametrizáveis de acordo com a quantidade de aprovações mínimas	de usabilidade visando garantir a melhor experiência aos usuários da solução, no que se refere a fluxos de aprovação de solicitações.
--	---	---	---

		necessárias (exemplo: “todos precisam aprovar”, “maioria precisa aprovar” e/ou “um precisa aprovar”).	
USAB_REQ.12	Requisitos mínimos de arquitetura para usabilidade e experiência do usuário	Quanto ao gerenciamento de usuários, a PLATAFORMA deve permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros. Permitir a delegação de aprovações dentro da solução, para fins de substituição temporária do usuário principal.	Definição de requisitos mínimos de usabilidade visando garantir a melhor experiência aos usuários da solução, no que se refere a fluxos de abertura de solicitações.
INTER_MOB REQUISITOS MÍNIMOS DA INTERFACE MOBILE			
INTER_MOB_REQ.1	Requisitos mínimos de arquitetura da interface para dispositivos móveis	A PLATAFORMA deverá possuir aplicativo(s) mobile compatíveis, no mínimo, com as plataformas Android e IOS. Esse requisito de compatibilidade e usabilidade em dispositivos móveis poderá ser executado também por intermédio de interface responsiva.	Garantir a usabilidade da plataforma em dispositivos móveis.
RELAT REQUISITOS MÍNIMOS DA INTERFACE INTEGRADA DE GERAÇÃO DE PAINÉIS, RELATÓRIOS E DASHBOARDS			
RELAT_REQ.1	Requisitos mínimos de	A PLATAFORMA deve possuir interface nativa	Definição de requisitos mínimos

	arquitetura da interface integrada de geração de painéis e relatórios	integrada para a criação de painéis, relatórios e dashboards de fluxos/processos de forma intuitiva e simplificada, com diversificadas formas de apresentação gráfica e sem a necessidade de codificação, de modo a permitir a geração de uma visão gerencial dos processos e o acompanhamento através de indicadores de performance e de resultado (KPIs) – incluindo métricas de processos (<i>process mining</i>).	para a interface integrada de geração de painéis, relatórios e dashboards.
RELAT_REQ.2	Requisitos mínimos de arquitetura da interface integrada de geração de painéis e relatórios	Para os fluxos/módulos nativos a PLATAFORMA deve oferecer formulários, painéis e relatórios inerentes aos serviços disponíveis na solução, que sejam usuais de mercado e out-of-the-Box (OOTB), ou seja, prontos para uso imediatamente após instalação sem qualquer configuração, customização ou modificação especial. O módulo deve permitir, ainda, o gerenciamento de permissões por	Definição de requisitos mínimos para a interface integrada de geração de painéis, relatórios e dashboards.

		usuários e grupos para acesso aos painéis e dashboards da solução.	
RELAT_REQ.3	Requisitos mínimos de arquitetura da interface integrada de geração de painéis e relatórios	A PLATAFORMA deve permitir alterações de atributos de forma dinâmica em gráficos, contidos em painéis e dashboards da solução, possibilitando a alteração de eixos, título, legenda, escala, rótulos de dados, tamanho do gráfico, de forma intuitiva e sem a necessidade de alterações no código-fonte.	Definição de requisitos mínimos para a interface integrada de geração de painéis, relatórios e dashboards.
RELAT_REQ.4	Requisitos mínimos de arquitetura da interface integrada de geração de painéis e relatórios	Deve prover um mecanismo de desenvolvimento de formulários, painéis e relatórios básicos e avançados, de forma gráfica, por meio de recursos de arrastar e soltar (<i>drag and drop</i>), para a inclusão dos campos escolhidos e separadores. Esta funcionalidade deverá ser do tipo WYSIWYG (What You See Is What You Get), ou seja, deverá permitir a visualização do resultado durante o desenvolvimento.	Definição de requisitos mínimos para a interface integrada de geração de painéis, relatórios e dashboards.

RELAT_REQ.5	Requisitos mínimos de arquitetura da interface integrada de geração de painéis e relatórios	A ferramenta deve possibilitar a criação de painéis e relatórios customizados e personalizados, a partir de qualquer coluna do banco de dados da solução, com possibilidade de compartilhamento com grupos e/ou usuários específicos de acordo com perfis ou outras regras de compartilhamento. Assim como permitir a cópia e a personalização de objetos de forma sem uso de codificação (“codeless” ou “lowcode”).	Definição de requisitos mínimos para a interface integrada de geração de painéis, relatórios e dashboards.
RELAT_REQ.6	Requisitos mínimos de arquitetura da interface integrada de geração de painéis e relatórios	Permitir ao usuário organizar os gráficos e informações, em seus painéis e dashboards de gestão, ajustando o layout e conteúdo do painel de acordo com suas necessidades – incluindo organização de listas de registros de interesse, seleção de colunas, realização de filtros e ordenação de listas	Definição de requisitos mínimos para a interface integrada de geração de painéis, relatórios e dashboards.
RELAT_REQ.7	Requisitos mínimos de	Os painéis gerados devem ter capacidade de	Definição de requisitos mínimos

	arquitetura da interface integrada de geração de painéis e relatórios	navegação/listagem dos registros relacionados com os dados contidos no gráfico (<i>drill down</i>) até o nível do registro de atendimento, quando for o caso. Assim como criação de gráficos com informações de diferentes entidades da solução, permitindo a sobreposição e cruzamento de informações e delimitação de linhas de tendência.	para a interface integrada de geração de painéis, relatórios e dashboards.
RELAT_REQ.8	Requisitos mínimos de arquitetura da interface integrada de geração de painéis e relatórios	A ferramenta deve conter funcionalidade configurável de envio automático e agendado de relatórios e gráficos gerenciais para grupos de usuários ou usuários específicos. Assim como importação e exportação para arquivos do tipo .csv e .pdf, no mínimo.	Definição de requisitos mínimos para a interface integrada de geração de painéis, relatórios e dashboards.

A solução deve obrigatoriamente ser SaaS (Software como Serviço), não gerando custos adicionais no ambiente de produção do BASA.

Conforme mencionado acima, temos então a disponibilização de uma solução tecnológica como serviço, utilizando-se de infraestrutura tecnológica do fornecedor, diferentemente de usar infraestrutura do Contratante como responsável pela instalação, configuração e disponibilidade da ferramenta, envolvendo custos e riscos adicionais, além de equipe técnica para a sustentação da infraestrutura que sustenta a solução. Diante do cenário apresentado, tal recurso se torna essencial para atendimento às necessidades de TI e de negócios do Banco.

Especificação de Integração

A integração da solução de CX em nuvem e a nuvem do banco pode ser realizada de várias maneiras, dependendo das características de ambas as soluções. Algumas opções comuns para realizar essa integração:

1. **APIs (Application Programming Interfaces):** A maioria dos sistemas de CX em nuvem oferece APIs que permitem integração com outras nuvens. Você pode configurar a nuvem do banco para se comunicar com o CX usando essas APIs, permitindo a troca de dados de maneira segura e eficiente.
2. **iPaaS (Integration Platform as a Service):** Plataformas de integração como serviço (por exemplo, MuleSoft, Dell Boomi, ou Azure Logic Apps) facilitam a integração entre diferentes nuvens. Elas oferecem conectores pré-construídos para integrar sistemas de CRM com outras soluções em nuvem, minimizando o esforço de desenvolvimento.
3. **Webhooks:** Se a solução de CX oferece suporte a webhooks, você pode configurá-los para enviar notificações em tempo real de eventos ou atualizações do CX para a nuvem do banco.
4. **ETL (Extract, Transform, Load):** Ferramentas ETL em nuvem, como AWS Glue, Azure Data Factory ou Talend, podem ser usadas para transferir dados periodicamente entre a nuvem do CRM e a nuvem do banco.
5. **VPN e Redes Privadas Virtuais:** Se a segurança e o controle de dados são uma prioridade, é possível configurar uma VPN ou usar serviços de conexão privada oferecidos por provedores de nuvem para criar uma comunicação segura entre as nuvens.
6. **Protocolos de Segurança e Autenticação:** Assegure-se de que os métodos de integração adotem protocolos de segurança, como OAuth 2.0, SAML ou certificados SSL, para proteger os dados em trânsito entre as nuvens.
7. **É fundamental que as informações sejam transferidas para a nuvem do Banco da Amazônia,** pois a consolidação desses dados é essencial para manter as informações de nossos clientes armazenadas de forma centralizada e segura na plataforma de dados do banco. Essa integração permitirá um melhor gerenciamento e análise dos dados, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e em conformidade com nossas políticas e regulamentações de segurança.
8. **Possuir função e integração com BI** e/ou permitir que o usuário crie relatórios utilizando a estrutura disponível nas projeções e execução com funcionalidades de Excel.

9. **Possibilitar inclusão de dados manualmente no próprio sistema** e inclusão de dados automaticamente através formatos padrões como: XLS, XML, TXT ou através de planilhas online/offline.
10. **A solução deve ter capacidade de realizar integrações a partir da camada de serviços**, utilizando padrões de mercado: SOAP / REST, JSON, AS2, XML, WSDL, UDDI
11. **A solução deve ter capacidade de anexar arquivos em diferentes formatos:** PDF, TXT, XLSX, ODS, DOCX, ODT, PPTX, ODP, JPG, PNG JSON conforme a necessidade da operação de negócios.
12. A solução deve ter capacidade de realizar importação massiva de dados a partir da **integração com outros sistemas**.
13. A solução deve ter capacidade de realizar importação massiva de dados a partir de planilhas eletrônicas (xlsx, csv, json) e/ou arquivos texto (txt).
14. **A solução deve ter capacidade de realizar exportação massiva** de dados a partir de planilhas eletrônicas (xlsx, csv, json), arquivo texto (txt) e arquivos XML
15. **A solução deverá permitir acesso seguro**, através de HTTPS (SSL/TLS), e fazendo uso de Certificado Digital no servidor, seguindo o padrão ICP-Brasil.

I REQUISITOS ESPECÍFICOS MÍNIMOS PARA SEGURANÇA (Gestão de Vulnerabilidades e Incidentes de SIC)			
I1 Gestão de Incidentes de SIC – REQUISITOS GERAIS			
I1.1	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir a criação e acompanhamento de Incidentes de Segurança, de forma manual e/ou automática, com no mínimo as seguintes características: - Sumário do incidente, incluindo título, sumário e detalhes. Também deverá incluir o status do incidente, incluindo data de criação, de modificação, de fechamento, tempo em que o chamado está aberto, número de alertas agregados, prioridade e analistas envolvidos; - Dados de origem e destino, portas de origem e destino, domínios de origem e destino, endereço MAC de origem e	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.

		<p>destino, além de informações de contexto de negócios de cada dispositivo (de origem ou destino). As informações de contexto deverão incluir endereço IP, nome do dispositivo, tipo, unidade de negócios, site, índice de criticidade e conformidade, além do proprietário, tanto para os dispositivos de origem quanto dispositivos de destino. É necessário também incluir informações de localização do dispositivo, incluindo cidade, país e geolocalização tanto dos dispositivos de origem quanto dos dispositivos de destino dos alertas;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidade de incluir arquivos anexos, de acordo com a necessidade de aprofundamento de detalhes do incidente; - Classificação inicial da ameaça, incluindo categoria, origem (interna/externa), possibilidade de modificação manual da prioridade e justificativa, além de informações específicas para subsidiar o relatório de incidentes e possibilidade de inclusão de documentação adicional através da anexação de arquivos; - Possibilidade de manter o histórico de atividades realizadas pelos analistas, tais como criação de registros e atualização de campos; - Definição das tarefas a serem executadas: a ferramenta deverá conter uma biblioteca de procedimentos de resposta a incidentes com, no mínimo, 10 procedimentos pré-existentes; - Possuir uma base de dados de procedimentos de Resposta a Incidentes com, no mínimo, 10 procedimentos pré-existentes; - Permitir inserir comentários dos analistas no incidente, de forma a possibilitar o registro de todas as atividades de análise; - Permitir inserir análise forense de host e rede como um complemento da análise do incidente; 	
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Permitir inserir análise de impacto relativo à Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade; - Permitir registrar os resultados de um incidente incluindo sua confirmação, categoria de ataque, identificação de técnicas utilizadas, detalhes sobre o alvo dos ataques e eficácia dos controles de detecção, prevenção e investigação; - Permitir ao coordenador de área a transferência de responsabilidades de chamados entre analistas durante uma mudança de turno. 	
I1.2	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir agregar vários alertas em um único incidente. Esta agregação de alertas deverá permitir a visualização rápida de, no mínimo, os seguintes campos: horário do alerta, nome, prioridade e aspectos comportamentais;	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.3	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir a criação de fluxos automatizados para resposta de incidentes.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.4	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Dentre as informações incluídas deve-se garantir as seguintes informações: data/horário de início e término da transferência, identificação do coordenador, local e sumário das atividades, além de incluir os incidentes e investigações fechadas e para follow up;	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.5	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir a customização dos campos do incidente, sem a necessidade do uso de programação, de acordo com a categorização dele, em especial para os incidentes de violação de dados pessoais para auxiliar a gestão e o tratamento do	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das

		incidente por parte do Encarregado de Proteção de Dados.	necessidades de negócio.
I1.6	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir registrar os resultados de um Incidente incluindo sua confirmação, categoria de ataque, identificação de técnicas utilizadas, detalhes sobre o alvo dos ataques e eficácia dos controles de detecção, prevenção e investigação;	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.7	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá possibilitar o registro de Análise Forense, tanto para rede quanto para host. Este registro deverá atender às seguintes características: - Analista, título, notas, data de criação e de atualização, resultado e conexão com Incidentes de Segurança; - Detalhes da análise forense realizada em host com, no mínimo, as seguintes informações: dispositivo alvo (MAC, tipo, nome do dispositivo, sistema operacional, unidade de negócios, localidade, criticidade do dispositivo, proprietário, endereço IP). Inclusão de relatórios externos para servir como documentação de apoio, além da identificação de artefatos utilizados na análise. Deverá ser possível a inclusão dos arquivos suspeitos através de funcionalidade de inclusão de arquivos anexos; - Detalhes da análise forense realizada na rede com, no mínimo, as seguintes informações: título, confirmação de intrusão, fonte, destino e identificação do tráfego de rede suspeito.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.8	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir a inclusão de novos procedimentos de Resposta a Incidentes com as seguintes informações: Nome do procedimento, fonte, versão, categoria de ameaça, conexão com Incidentes de Segurança, e tarefas detalhadas que incluem ordem da tarefa, nome, definição quanto a ser opcional ou requerida, status e observações.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.

I1.9	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir que cada incidente a ser tratado possa ter um responsável (dono), que pode alocar outras pessoas como responsáveis por cada uma das tarefas do incidente. Um coordenador de área poderá designar um incidente ou tarefa previamente alocada, para outro analista (ex, mudança de turno do SOC).	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.10	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir a execução de transferência de chamados entre analistas durante uma mudança de turno. A plataforma deverá permitir a um coordenador de área esta transferência de responsabilidades. Dentre as informações incluídas deve-se garantir as seguintes informações: data/horário de início e término da transferência, identificação do coordenador, local e sumário das atividades, além de incluir os incidentes e investigações fechadas e para follow up;	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.11	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir a rastreabilidade das operações realizadas, referente à ação de tickets e em configurações	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.12	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá manter o histórico de todas as atividades realizadas pelos usuários, tais como criação de registro e atualizações de campos, vinculando o usuário que realizou cada procedimento.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.13	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir a consulta e exportação das trilhas de auditoria, logs e históricos.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.

I1.14	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá prover mecanismo de proteção contra alteração e remoção indevida dos registros de auditoria.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.15	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir a definição de contatos que inclua detalhes de endereço, telefones, localização, bem como informações sobre conhecimentos técnicos e formação	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.16	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Permitir a definição de times de analistas.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.17	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Permitir a integração com sistemas de terceiros de tratamento de chamados. Para isto, a plataforma deverá suportar integração com sistemas de terceiros via arquivos texto (CSV, XML), Banco de Dados, API via Web Services e REST, ou notificação via e-mail estruturado;	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.18	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir criar os questionários pretendidos por meio de uma interface orientada por assistente, sem a necessidade de desenvolvimento de código.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.19	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá possuir uma base de dados de procedimentos de resposta à incidentes com, no mínimo, 10 procedimentos pré-existent.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.

	Incidentes de SIC		SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.20	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir que novos procedimentos sejam incluídos na biblioteca interna.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.20	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir a portabilidade dos dados, base de incidentes, base de conhecimento e lógica dos processos definidos, podendo ser entregue em formatos: Base de Dados, arquivos texto (CSV, XML) ou PDF	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.20	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir enviar um lembrete e notificações de escalonamento conforme a data final de uma avaliação se aproxima.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.20	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá permitir a geração de relatórios manuais e automatizados, possuindo funcionalidade de agendamento e envio por e-mail.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I1.21	Requisitos mínimos do processo de Incidentes de SIC	Deverá possuir alguns relatórios pré-formatados, e possibilitar a exportação nos formatos CSV, PDF, XLSX, para no mínimo: <ul style="list-style-type: none"> - Incidentes abertos por fase; - Incidentes Encerrados por Duração; - Incidentes Abertos Por Duração; - Incidentes Abertos por severidade; - Incidentes reabertos; 	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de Gestão de Incidentes de SIC, visando o atendimento das necessidades de negócio.

		<ul style="list-style-type: none"> - Falso positivo por Solução; - Tempo Médio de resolução por tipo de incidente; - Tempo Médio entre o alerta e o primeiro tratamento por tipo de incidente; - Incidentes com SLA expirado por tipo de Incidente; - Incidentes com SLA expirado por responsável. 	
I2	Gestão de Vulnerabilidades – REQUISITOS GERAIS		
I2.1	Requisitos mínimos do processo de Gestão de Vulnerabilidades	Deverá permitir a gestão centralizada de vulnerabilidades de ativos de infraestrutura e vulnerabilidades em sistemas.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de gestão de vulnerabilidades, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I2.2	Requisitos mínimos do processo de Gestão de Vulnerabilidades	Deverá permitir atrelar as vulnerabilidades aos ativos cadastrados no CMBD.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de gestão de vulnerabilidades, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I2.3	Requisitos mínimos do processo de Gestão de Vulnerabilidades	Deverá permitir a integração com os scanners de vulnerabilidades do fabricante Tenable (Tenable SC, Tenable EP e Nessus Pro), de forma nativa ou através de um agente integrador.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de gestão de vulnerabilidades, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I2.4	Requisitos mínimos do processo de Gestão de Vulnerabilidades	Deverá permitir a inclusão manual de vulnerabilidades oriundas de teste de intrusão (testes manuais).	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de gestão de vulnerabilidades, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I2.5	Requisitos mínimos do	Deverá permitir a priorização de vulnerabilidades através de inteligência de	Garantir a entrega dos requisitos

	processo de Gestão de Vulnerabilidades	ameaças, ativos e severidade, entre outros.	mínimos de gestão de vulnerabilidades, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I2.6	Requisitos mínimos do processo de Gestão de Vulnerabilidades	Deverá permitir a automatização do processo de correção de vulnerabilidades junto aos times de TI.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de gestão de vulnerabilidades, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I2.7	Requisitos mínimos do processo de Gestão de Vulnerabilidades	Deverá calcular o tempo decorrido para a correção de cada vulnerabilidade, ou seja, a diferença entre a data da identificação da vulnerabilidade e a data da correção da vulnerabilidade.	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de gestão de vulnerabilidades, visando o atendimento das necessidades de negócio.
I2.8	Requisitos mínimos do processo de Gestão de Vulnerabilidades	Deverá possibilitar a documentação de Vulnerabilidades de Segurança com as seguintes características: - Status, data de criação, dias em aberto, usuário que identificou a vulnerabilidade, método de descoberta, tipo, data da ocorrência, data de descobrimento, datas de início e fechamento da resposta, pontuação CVSS, nome da vulnerabilidade, CVE/CWE e descrição detalhada; Identificação do time de resposta incluindo o líder, gestor, jurídico, suporte a clientes, relações públicas, gestor de conformidade, gestor de TI, entre outros. Permitir também o mapeamento da Vulnerabilidade de Segurança a Incidentes de Segurança; - Descrição das informações vazadas, incluindo o tipo, número total de registros, informações sobre encriptação, vetor de transferência (vazamento) e tipo de dado (eletrônico etc.), além da identificação dos vazamentos por regiões;	Garantir a entrega dos requisitos mínimos de gestão de vulnerabilidades, visando o atendimento das necessidades de negócio.

		<ul style="list-style-type: none"> - Possibilidade de inclusão de comentários de atividades por parte dos analistas, permitindo desta forma a identificação clara de todo o processo investigativo; - Permitir a análise de impacto regulatório e de conformidade, jurídico e de impacto ao negócio; - Permitir a análise de risco associada à Vulnerabilidade de Segurança, incluindo informações sobre regulamentações afetadas, notificação sobre a vulnerabilidade, impacto financeiro estimado; - Utilização de um questionário de análise de risco, com perguntas previamente existentes, e com possibilidade de customização (inclusão/exclusão de perguntas) das perguntas. Deverá ser possível acompanhar a evolução do preenchimento do questionário; - Definição de tarefas a serem executadas durante uma Vulnerabilidade de Segurança; - Definição de notificações a serem enviadas para os envolvidos em uma investigação de Vulnerabilidade de Segurança. Estas notificações deverão incluir informações como o contato a ser acionado primeiro e contatos sequenciais. Também deverá ser possível definir a mensagem a ser enviada na notificação. - Possibilidade de definir buscas e utilização de filtros personalizados que possibilitem a consulta das vulnerabilidades por campos diversos, como severidade, data, nome, entre outros; 	
12.9	Requisitos mínimos do processo de Gestão de Vulnerabilidades	<p>A solução deverá possuir alguns relatórios pré-formatados, e possibilitar a exportação nos formatos CSV, PDF, XLSX, para no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vulnerabilidades identificadas por ativos de infraestrutura ou sistema; 	<p>Garantir a entrega dos requisitos mínimos de gestão de vulnerabilidades, visando o atendimento das</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Vulnerabilidades corrigidas por ativo de infraestrutura ou sistema; - Vulnerabilidades pendentes de correção por ativo de infraestrutura ou sistema; - Índice de correção das vulnerabilidades por ativo de infraestrutura ou sistema; - Tempo Médio de correção por vulnerabilidade. 	necessidades de negócio.
--	--	--	--------------------------

CHAMAMENTO PUBLICO 2025/001
ANEXO III

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO PARA ***** QUE
FAZEM ENTRE SÍ, O BANCO DA
AMAZÔNIA S/A E A EMPRESA
XXXXXXXXXXXXXX.

Por este termo particular de Parceria, 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 pela sua Diretora Corporativa - DICOP, Sra. **ANA PAULA BULHÕES MOITINHO**, brasileira, divorciada, economista, portadora do RG nº ***** - 2ª Via SSP/PA e do CPF/MF nº *****, residente e domiciliada nesta Cidade e, doravante denominado **CONTRATANTE** e de outro lado a empresa xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, com registro na Junta Comercial do Estado de XXXX (JUCEXX) sob o NIRE nº xxxxxxxxxxxxxx, com sede em Estado/UF , situada na Avenida xxxxxxxxxxxxxx, nº xxxxxxxx, Bairro xxxxxxxx, CEP: xx.xxx-xxx, inscrita no CNPJ/MF sob nº xxxxxxxxxxxxxx, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, pelo seu xxxxxx, Sr. **XXXXXXXXXXXXXX**, brasileiro, casado, empresário, portador da CNH nº xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito no CPF/MF sob o nº xxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxx e pelo seu Diretor, Sr. **XXXXXXXXXXXXXX**, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da CNH nº xxxxxxxxxxxxxx, inscrito no CPF/MF nº xxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxx, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, celebram e ajustam o presente **CONTRATO PARA** Contratação de Solução de Gestão de Experiência do Cliente **DO BANCO DA AMAZÔNIA**, decorrente do PROCESSO DE FORMAÇÃO DE PARCERIA conforme EDITAL CHAMAMENTO PUBLICO 2025/001, nos termos da decisão da Diretoria Executiva do **CONTRATANTE**, datada de xx/xx/2024, exarado no Parecer GT CONTRATAÇÕES ESTRATÉGICAS nº 2024/xxx, de xx/xx/2024 e com base na proposta da **CONTRATADA** datada de xx/xx/2024, com fundamento no Artigo 28, §3º, Inciso II, da Lei 13.303/2016 e Artigo 23 Regulamento de Licitações do Banco da

Amazônia, e suas alterações e às normas do Direito Privado, têm entre si justo e celebrado o que se dispõe pelas Cláusulas a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO – Contratação de Solução de Gestão de Experiência do Cliente (*Customer Experience - CX*), na modalidade Software como Serviço (SaaS) incluindo subscrição da plataforma, implantação, integração, configuração, customização, parametrização, manutenção, suporte técnico, operacionalização da solução, e treinamento, pelo prazo de cinco anos, conforme a seguir, incluindo todas as funcionalidades e serviços:

ITEM	DESCRIÇÃO	MÓDULO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Solução de Customer Experience	Módulo Visão do Cliente	Mensal	60
		Módulo Meus Clientes	Mensal	60
		Módulo Dashboards	Mensal	60
		Módulo Campanhas	Mensal	60
		Módulo Vendas e Jornada do Cliente	Mensal	60
		Módulo Gerenciador	Mensal	60
		Módulo Agenda	Mensal	60
		Módulo Incentivos	Mensal	60
		Implantação, parametrização integração	Un.	01
		Treinamento	Un.	01
		Suporte Manutenção	Mensal	60
		Higiene e Migração de Dados	Un.	01

PARÁGRAFO ÚNICO - A proposta comercial apresentada pela CONTRATADA, datada de xx/xx/2024, faz parte integrante deste Termo de Parceria como se nele estivesse transcrita.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS PREÇO – Pelos serviços aqui pactuados a CONTRATANTE para à CONTRATADA o valor global da contratação de R\$ X.XXX.XXX,XX (XXX de Reais), referente 60(sessenta) meses de vigência de contrato, conforme previsto no Termo de Referência e proposta de preços da CONTRATADA, datada de xx/xx/2024, que são parte integrante deste Contrato como se nele transcritos estivessem.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os desembolsos serão realizados conforme a CLÁUSULA OITAVA deste contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O prazo estimado para utilização da solução é de 5 (cinco) anos, podendo ser prorrogado por igual período, considerando a prática de mercado e para assegurar a eficácia e se haverá a continuidade da prestação de serviços analisando aspectos de vantajosidade em projetos contemplados no Plano de Negócios e Investimentos vigentes, nos termos do Artigo 71, da Lei nº 13.303/2016.

CLÁUSULA QUARTA – DOS PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO – O cronograma de execução deverá ser definido em 3 macro etapas que poderão ser executadas concomitantemente, com a previsão de implantação da primeira onda de use cases nos três primeiros meses após a contratação, conforme a seguir:

Etapa	Descrição	Prazo
Etapa 1	Definições das fundações do CRM: <ul style="list-style-type: none"> Identificação de processos e sistemas relacionados ao CRM; Identificação dos dados necessários; Definição da estratégia de dados, incluindo (i) identificação da capacidade da infraestrutura e (ii) definição de regras de temporalidade e ciclo de vida dos dados; Definição de latência e frequência das informações; Definição de regra de limpeza e duplicação de dados; Mapeamento das regras de produtos; Desenvolvimento de scripts e protocolos segundo regras de negócio; Habilitação do CRM: <ul style="list-style-type: none"> Construção e teste da camada ETL (parcial); Habilitação do gatelayer incluindo (i) construção das integrações síncronas e (ii) construção das integrações sob demanda/agendadas 	Em até 2 meses corridos após a assinatura do contrato
Etapa 2	Definições das fundações do CRM: <ul style="list-style-type: none"> Configuração do CRM para aplicar regras; Habilitação do CRM: <ul style="list-style-type: none"> Disponibilização do tenant do CRM; Construção e teste da camada ETL; Carga inicial de dados; Definição e disponibilização dos acessos; Definição e disponibilização dos acessos; Gestão da mudança: <ul style="list-style-type: none"> Realização de capacitação com os usuários principais da ferramenta; Desenvolvimento de plano de comunicação; Coleta e análise de feedback. 	Em até 5 meses corridos após a assinatura do contrato

Etapa	Descrição	Prazo
Onda 1	Funcionalidades básicas e essenciais: <ul style="list-style-type: none"> • Carteirização de Clientes; • Visão cliente (360º). 	Em até 3 meses corridos após a assinatura do contrato
Onda 2	Funcionalidades de análise e integração: <ul style="list-style-type: none"> • Dashboards de indicadores em tempo real; • Gestão dos contatos de clientes e usuários. 	Em até 6 meses corridos após a assinatura do contrato
Onda 3	Funcionalidades avançadas e personalizadas: <ul style="list-style-type: none"> • Gestão da interação; • Gestão e automação de vendas; • Gestão dos leads e funil de vendas; • Inteligência de vendas; • Gestão de campanhas e marketing digital. 	Em até 9 meses corridos após a assinatura do contrato
Onda 4	Otimizações e customizações futuras: <ul style="list-style-type: none"> • Gestão dos dados; • Gestão e monitoramento de indicadores de performance; • Mapeamento da jornada do cliente e campanhas. 	Em até 12 meses corridos após a assinatura do contrato

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A CONTRATADA será responsável pela elaboração do planejamento necessário para a entrada da SOLUÇÃO.

PARÁGRAFO SEGUNDO – O planejamento e/ou eventuais alterações, deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE antes do início de suas respectivas execuções.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A pretensa CONTRATADA deverá elaborar um planejamento de trabalho, utilizando a metodologia SCRUM

PARÁGRAFO QUARTO – A elaboração de plano de trabalho deverá conter, no mínimo:

- b. principais responsáveis e responsabilidades;
- c. etapas de trabalho;
- d. cronograma detalhado;
- e. reuniões de acompanhamento; e
- f. recursos necessários.

Monitoramento e Controle:

PARÁGRAFO QUINTO – Em caso de interrupção dos serviços ou de degradação

significativa do desempenho, a pretensa CONTRATADA se compromete a responder prontamente e emendar esforços para restaurar os serviços no menor tempo possível, sempre observando os dispostos no item Especificação de SLA

PARÁGRAFO SEXTO – A pretensa CONTRATADA deverá realizar reuniões, com frequência mínima semanal, com a equipe de projeto do BASA para apresentação dos resultados obtidos no período, dificuldade enfrentadas, atrasos, discussão das hipóteses que serão adotadas visando eliminar os atrasos, entre outros

PARÁGRAFO SÉTIMO – A pretensa CONTRATADA deverá fornecer todos os entregáveis previstos nas releases

ENTREGAS

PARÁGRAFO OITAVO – Todas as entregas realizadas pela pretensa CONTRATADA deverão ser validadas e homologadas pelo CONTRATANTE após o recebimento;

PARÁGRAFO NONO – As ORDENS DE SERVIÇO devem contemplar, no mínimo, as seguintes etapas/atividades com seus respectivos prazos de referências:

PARÁGRAFO DÉCIMO – A pretensa CONTRATADA deverá disponibilizar RELATÓRIOS DE SERVIÇO com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços. O formato e a periodicidade serão ajustados entre as partes por ocasião da REUNIÃO INICIAL.

REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – A pretensa CONTRATADA deverá entregar toda PLATAFORMA (ambiente de produção e Homologação), disponível e acessível em até, no máximo, cinco dias após assinatura do CONTRATO e apresentação da GARANTIA CONTRATUAL. Após esse prazo e validação, será entregue o termo de aceite do ambiente.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – PLATAFORMA deverá ser entregue, completamente funcional, incluindo todos os fluxos/módulos/funcionalidades mínimas obrigatórias.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – A pretensa CONTRATADA deve também em até 15 dias úteis da emissão do aceite do ambiente, integrar a plataforma integrada ao ambiente do Banco, com autenticação funcionando utilizando a base de usuários da CONTRATANTE e também qualquer item que seja necessário para acesso e Discovery ao ambiente.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO– Ao final da fase de implantação a pretensa CONTRATADA também deverá entregar ao CONTRATANTE toda a documentação técnica que contenha informações necessárias à garantia da continuidade do negócio (incluindo informações técnicas sobre as arquiteturas e configurações de integração entre soluções e recursos do ambiente do CONTRATANTE e a PLATAFORMA).

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO– fase de implantação deverá ser realizada de forma presencial na sede do BASA, com cronogramas a serem definidos entre as equipes envolvidas, registrando as evoluções, buscando afinamento das ações, otimizando processos e o sincronismo entre CONTRATADA e BASA.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO – A pretensa CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar as equipes do CONTRATANTE (ou terceiros indicados) no uso e administração da PLATAFORMA, de seus componentes de integração, de soluções complementares desenvolvidas e implantadas e nos produtos fornecidos dentro do escopo do CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica. Esse repasse poderá ser através em um workshop remoto.

REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO – A pretensa CONTRATADA deverá prover CAPACITAÇÃO/TREINAMENTO das equipes indicadas pelo CONTRATANTE, conforme explicitado no Anexo V SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO envolvendo todas as funcionalidades mínimas (fundamentos) exigidas quanto aos recursos de administração e utilização da PLATAFORMA. Os treinamentos deverão ser organizados preferencialmente por módulos, de forma virtual (sem instrutor) em português ou inglês, (Sem ônus a CONTRATANTE), de modo que o CONTRATANTE possa designar os treinandos

de acordo com suas respectivas atribuições relacionadas ao uso da solução. A pretensa CONTRATADA deverá fornecer um canal de suporte eficaz para lidar com dúvidas e problemas durante e após a implementação.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO – É desejável que a pretensa CONTRATADA/FABRICANTE disponibilize ambiente virtual com tutoriais/instruções de uso da PLATAFORMA acessíveis aos usuários e, preferencialmente, integrado às funcionalidades de base de conhecimentos. A entrega dos treinamentos não exonera a pretensa CONTRATADA da responsabilidade de prover suporte técnico contínuo às equipes do CONTRATANTE.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO – A pretensa CONTRATADA poderá solicitar treinamentos avançados a CONTRATANTE, que poderão ser entregues de forma virtual ou presencial. Esses treinamentos serão demandados e poderão consumir horas do banco de serviços.

CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS:

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Quanto ao atendimento funcional:

CLÁUSULA SEXTA – DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE - A PARCEIRA deverá apresentar os resultados esperados pelo CONTRATANTE, conforme especificações do objeto constantes do termo de referência e PLANO DE SUSTENTAÇÃO (transformar parte do TR em ANEXO do Termo), informando as características técnicas e funcionais da parceria.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Deverão ser adotados critérios de avaliação de desempenho, como a rapidez no atendimento, eficácia na solução de problemas, cumprimento dos prazos acordados, dentre outros, que irão embasar avaliações periódicas de desempenho.

PARÁGRAFO SEGUNDO – O **CONTRATANTE** deve realizar o monitoramento contínuo dos serviços prestados, através do Relatório de Acompanhamento da Execução dos Serviços, permitindo a identificação de problemas e oportunidades de melhoria, e garantir que os serviços prestados estejam alinhados com as expectativas do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO CONTROLE - O **CONTRATANTE** avaliará periodicamente a prestação dos serviços pela **CONTRATADA**, através do formulário Avaliação de Desempenho do Fornecedor, instituído pela norma interna do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os Fiscais ou usuários recebedores dos serviços darão conformidade no Termo de Recebimento de Bens/serviços, atestando a condição obrigatória para pagamento.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A execução do Contrato será acompanhada por um Fiscal Técnico do Contrato, designado pelo Gestor dos serviços.

CLÁUSULA OITAVA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO -

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os pagamentos relativos à prestação dos serviços objeto desta contratação serão realizados pelo BASA em função das entregas dos módulos implantados, conforme descrição abaixo:

- I. **Implantação** (instalação, configuração, integração, migração dos dados e treinamento):
 - a) 10% na abertura da Ordem de Serviço;
 - b) 10% do valor referente a instalação do modulo após aceite da Ordem de Serviço;
 - c) 10% do valor referente a configuração do modulo após aceite da Ordem de Serviço;
 - d) 20% do valor referente a integração do modulo após aceite da Ordem de Serviço;
 - e) 20% do valor referente a migração de dados do modulo após aceite da Ordem de Serviço;
 - f) 30% do valor referente a implantação do modulo e treinamento (ANEXO XII - SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO) após o a aceitação definitiva da implantação de todos os módulos.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O pagamento referente a implantação dos módulos deverá ocorrer conforme o plano de implementação e obedecerá às seguintes proporções:

Item	Descrição	%
1	Módulo Gerenciador	10
2	Módulo Visão do Cliente	10
3	Módulo Agenda	10
4	Módulo Meus Clientes	10

5	Módulo Dashboards	10
6	Módulo Campanhas	20
7	Módulo Vendas	20
8	Módulo Incentivos	10

PARÁGRAFO TERCEIRO - Subscrição anual dos módulos solicitados: em parcelas mensais referentes ao módulo implantado após a emissão do TERMO DE ACEITAÇÃO e utilização em produção (BAU – Business as Usual);

PARÁGRAFO QUARTO - A subscrição anual dos módulos ocorrerá conforme o cronograma das ondas de implantação, com os quantitativos previstos no quadro abaixo:

Perfil	ONDA 1	ONDA 2	ONDA 3	ONDA 4
Gerentes Gerais	40	30	30	30
Gerentes de Relacionamento	80	50	50	50
Assistentes Comerciais	80	80	50	50
Gerentes de Atendimento	80	50	50	50
Executivos e Coordenadores (área estratégica)	15	5	5	5
Superintendências	15	5	5	5
Especialistas	10	10	5	5
Contact Center	10	5	5	5
TOTAL	220	235	200	200

PARÁGRAFO QUINTO - O quantitativo de subscrições previsto no quadro acima poderá sofrer alterações conforme o interesse da CONTRATANTE, não configurando obrigatoriedade de consumo além do que se fizer necessário para a implantação nas ondas de 1 a 4.

PARÁGRAFO SEXTO - Serviço de manutenção, suporte e operação da Solução: em parcela mensal, com início no mês subsequente a emissão do TAP (Termo de Aceitação Parcial) referente ao módulo homologado, até a vigência final do contrato;

PARÁGRAFO SÉTIMO - Nos anos seguintes, o pagamento relativo à renovação da subscrição da ferramenta e dos serviços será realizado de forma mensal;

PARÁGRAFO OITAVO - O pagamento será realizado pelo CONTRATANTE através de crédito em conta corrente da CONTRATADA, preferencialmente, por meio de crédito em

conta corrente de titularidade da CONTRATADA, mantida junto ao Banco da Amazônia, previamente indicada por aquela, nos dias 05, 10, 15 ou 25, desde que a CONTRATADA efetive a entrega das Notas Fiscais e Faturas discriminativas com dez dias de antecedência da data prevista para pagamento, e após a conferência e confirmação das entregas, acompanhadas do Termo de Recebimento dos Serviços nas condições dos subitens abaixo:

PARÁGRAFO NONO - A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal designado pelo Banco, o qual atestará o fornecimento dos produtos e serviços contratados e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pela CONTRATADA, todas as condições pactuadas.

PARÁGRAFO DÉCIMO - As Notas Fiscais não aprovadas pelo Banco serão devolvidas à CONTRATADA para as necessárias correções ou apresentação de documentos, inclusive os relativos às retenções legais, com as informações referentes aos motivos de sua rejeição, contando-se os prazos estabelecidos a partir das suas reapresentações devidamente corrigidas, não respondendo o BASA por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - O pagamento será realizado em até dez dias úteis, contados a partir do recebimento da documentação fiscal da Empresa (Nota Fiscal/Fatura Discriminativa) atestada pelo setor competente, em duas vias, com emissão de Ordem Bancária para crédito em conta corrente da CONTRATADA.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - O pagamento será automaticamente transferido para o dia útil subsequente, caso não haja expediente no Banco na data prevista para tal. O atraso na entrega da Nota Fiscal/Fatura implicará a transferência automática do pagamento para o próximo mês, sem qualquer acréscimo financeiro ao Banco.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Caso a CONTRATADA opte pelo recebimento do pagamento em conta corrente mantida em outra instituição financeira será cobrado o valor da tarifa TED ou DOC correspondente ao da tabela de tarifas e serviços do Banco, sendo que esse valor será de responsabilidade da CONTRATADA e deduzida do valor do crédito a ser enviado.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - Em hipótese alguma a devolução de Nota Fiscal e Fatura discriminativa não aprovada pelo Banco servirá de pretexto para que a

CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar o pagamento devido aos seus empregados ou fornecedores

PARÁGRAFO QUINTO - Não serão efetuados quaisquer pagamentos, enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações, em virtude de penalidades impostas à CONTRATADA ou inadimplência total ou parcial referente à contratação ou execução do objeto deste Edital.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - O CNPJ/MF constante da Nota Fiscal e de todos os documentos nos quais deva constar será o mesmo indicado no preâmbulo do contrato e na carta-proposta de preços apresentada por ocasião do Pregão Eletrônico.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO – A Nota Fiscal, para efeito de recolhimento de ISS, deve ser emitida em nome do **CONTRATANTE**, emitida sem rasuras, com as informações a seguir e o item sobressalente, e para efeito de pagamento deverá ser entregue no endereço abaixo:

Banco da Amazônia S.A.		Endereço para entrega da Nota Fiscal			
Seq.	Estado	Endereço	Município	UF	CEP
01	Pará	Avenida Presidente Vargas, nº 800	Belém	PA	66.017-

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO - Para efeito do pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar juntamente com as Notas Fiscais/Faturas discriminativas os documentos a seguir relacionados, caso não estejam disponíveis no Cadastro Único de Fornecedores (SICAF):

- Certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos relativos aos tributos federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à dívida ativa da União emitida pela Secretaria da Receita Federal;
- Certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos emitida pelas Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da contratada;
- Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
- Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO - A não apresentação dos documentos referidos no item anterior poderá ensejar, a critério do BANCO, a rescisão do contrato, sem que caiba à CONTRATADA o direito a qualquer indenização.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO - No caso de atraso no pagamento por culpa exclusiva do BANCO, o(s) valor(es) devido(s) será(ão) acrescido(s) de encargos financeiros de 0,5% (cinco décimos por cento) ao mês, calculados "pro rata die" até o dia do efetivo pagamento.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDA - Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

CLÁUSULA NONA – DO REAJUSTE DE PREÇOS - Os preços serão reajustados com o intervalo mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta ou da data do orçamento a que a proposta se referir, pelo índice **IPCA** apurado no período.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os reajustes subsequentes observarão o interregno mínimo de um ano a contar da data base de reajuste do ano anterior.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO ORÇAMENTO - Os pagamentos decorrentes do presente Contrato serão levados a débito nas rubricas: 82.010-5 - DESP PROCESSAMENTO - DESENV/MANUT SIST-C/INSS PJ, destinados para contratação da solução CX do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL - A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante toda a vigência da garantia dos serviços prevista neste Contrato, garantia contratual ao **CONTRATANTE**, em qualquer das modalidades previstas (caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia):

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Garantia contratual de 5% do valor de cinco anos de Contrato, devendo obrigatoriamente renovado, não devendo existir período de lacuna da cobertura da garantia contratual.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A garantia oferecida pela **CONTRATADA** deve assegurar o cumprimento tanto do objetivo contratado, quanto das obrigações acessórias, inclusive trabalhistas;

PARÁGRAFO TERCEIRO - A CONTRATADA deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em 10 dias úteis, contados a partir da assinatura do Contrato.

PARÁGRAFO QUARTO - No caso de CAUÇÃO EM DINHEIRO, o valor depositado será administrado pelo CONTRATANTE e devolvido à CONTRATADA após o ateste pelo Banco da inexistência de pendências contratuais de qualquer natureza e ainda do término e extinção do Contrato.

PARÁGRAFO QUINTO - O CONTRATANTE reserva-se o direito de utilizar, a qualquer tempo, no todo ou em partes, o valor da garantia para cobrir prejuízos eventualmente apurados,

decorrentes de descumprimento de qualquer obrigação contratual ou falha dos serviços ora contratados, inclusive motivados por greve ou atos dos empregados da CONTRATADA.

PARÁGRAFO SEXTO - Utilizada a garantia, por qualquer que seja o motivo, a CONTRATADA fica obrigada a integralizá-la no prazo de 05 dias úteis contados da data em que for notificada formalmente pelo CONTRATANTE, sob pena de rescisão do Contrato.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A garantia somente será devolvida à CONTRATADA quando do término ou rescisão do Contrato, desde que a CONTRATADA não possua dívida com o CONTRATANTE mediante expressa autorização deste.

PARÁGRAFO OITAVO - No caso de SEGURO-GARANTIA o CONTRATANTE deverá ser indicado como beneficiário do seguro-garantia e ter prazo de validade de pelo menos 03 meses após o prazo previsto para término do contrato;

PARÁGRAFO NONO - O seguro-garantia deverá assegurar o pagamento de todas as obrigações contratuais previstas.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A CONTRATADA obriga-se a apresentar nova apólice, até 05 dias úteis após o vencimento da anterior e a comprovar o pagamento do prêmio respectivo, até 02 dias úteis após o seu vencimento.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - No caso da FIANÇA BANCÁRIA deverão constar do instrumento os seguintes requisitos:

- a) Prazo de validade correspondente ao período de cinco anos de Contrato, acrescentado de 03 meses após o prazo previsto para término do contrato;
- b) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento, ao CONTRATANTE, dos prejuízos por este sofridos, em razão do descumprimento das obrigações da CONTRATADA, independente de interpelação judicial; e
- c) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A qualquer tempo, mediante prévia comunicação ao CONTRATANTE, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades (caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia), previstas na legislação em vigor.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - A garantia será liberada após o perfeito cumprimento do Contrato, no prazo de até 30 dias, contados da data do seu vencimento, desde que devidamente comprovado que não há pendências contratuais de qualquer natureza, em especial aquelas envolvendo direitos trabalhistas dos empregados abrangidos pelo contrato encerrado, inclusive quanto às verbas rescisórias, se for o caso, devendo tal condição estar registrada no documento pertinente à garantia, caso esta se efetue nas modalidades de seguro-garantia e fiança bancária.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA PARCEIRA

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A PARCEIRA obriga-se a:

- I - Executar o objeto do contrato de acordo com todos os termos estabelecidos no Termo de Referência e demais documentos que amparam a contratação.
Obedecer rigorosamente a todos os prazos contratados;
- II - Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações;
- III - Dispor-se a toda e qualquer fiscalização do CONTRATANTE, no tocante ao cumprimento dos serviços e prazos contratados;
- IV - Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade dos bens e serviços objeto do contrato;
- V - Manter absoluto sigilo sobre todos os processos, rotinas, objetos, informações, documentos e quaisquer outros dados que venham a ser disponibilizados pelo CONTRATANTE à PRETENSA CONTRATADA, em razão da execução dos serviços contratados;

VI - Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente, não se utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, de trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo;

VII - Não se utilizar de práticas de discriminação negativa e limitativa para o acesso e manutenção do emprego, tais como por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar, estado gravídico, etc.;

VIII - Proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais;

IX - Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE, quanto ao objeto do contrato.

X - A PRETENSE CONTRATADA será responsável pelos danos de qualquer natureza que acarretar ao CONTRATANTE ou a terceiros em decorrência de negligência, imperícia ou imprudência por parte de seus empregados ou prepostos, na administração e execução dos serviços contratados, desde que devidamente comprovado.

XI - A PRETENSE CONTRATADA deverá cumprir durante toda a vigência do contrato a aplicação da metodologia proposta para a consecução de metas nos indicadores descritos no item 3.2.3 o Termo de Referência.

XII - A PRETENSE CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE o acompanhamento da evolução nos indicadores descritos no item 3.2.3 do Termo de Referência, para fiscalização pelo menos uma vez a cada 15 dias.

XIII - A PRETENSE CONTRATADA deverá realizar atualizações regulares do software sem custos adicionais, garantindo a continuidade do serviço.

XIV - A PRETENSE CONTRATADA deverá possuir planos de recuperação de desastres e backup com prazos especificados para restauração.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO BASA –

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Obriga-se o BASA a:

I - Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela PRETENSE CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

III - Exercer a Fiscalização dos serviços por empregados especialmente designados;

Atestar através do Fiscal Técnico do Contrato as Notas Fiscais/ Fatura de Serviços correspondentes às etapas executadas, após a verificação da conformidade dos serviços, para efeito de pagamento;

III - Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as respectivas especificações.

IV - Efetuar o pagamento da Nota Fiscal/Fatura emitida pela PRETENZA CONTRATADA, desde que receba com antecedência mínima de 30 dias do vencimento daquela Nota Fiscal/Fatura e que a realização dos serviços esteja devidamente comprovada pelo setor competente e de acordo com o requerido neste Contrato;

V - Promover a infraestrutura necessária à prestação dos serviços, incluindo instalações sanitárias, vestiários com armários guarda-roupas, local para guarda dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios e outras que se apresentarem necessárias.

VI - Receber o preposto do CONTRATADO, devidamente identificados, devendo tomar as providências administrativas que garantam o livre desempenho de suas atividades.

VII - Cuidar para que os empregados do CONTRATADO somente recebam ordens para a execução de tarefas, do Preposto da empresa pretensa CONTRATADA.

VIII - Notificar a PRETENZA CONTRATADA, por escrito, da aplicação de eventuais penalidades ou acerca de falhas ou irregularidades encontradas na execução dos serviços, fixando-lhe prazo para corrigi-las.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS - Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Contrato, o **CONTRATANTE** poderá, garantido o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações do Contrato, aplicar as penalidades previstas na Lei 13.303/2016:

I – Advertência, por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

II – Multa de:

a. **0,08%** por ocorrência verificada antes da emissão do Termo de Aceitação Definitiva da Solução (**TADS**), aplicável sobre o preço total do serviço de implantação do Contrato, pela reincidência do fato causador de uma advertência na forma prevista do item 22 do ANEXO I.

b. **0,08%** por ocorrência verificada após a emissão do TADS, aplicável pela reincidência do fato causador de uma dada advertência, aplicável sobre o valor mensal pago dos serviços de: suporte e manutenção de licenças, manutenção evolutiva e sustentação;

c. **2%**, aplicável sobre o preço global contratado, quando se verificar a

ocorrência faltosa, nas demais violações ou descumprimentos de cláusula(s) ou condição(ões) estipulada(s) no Contrato.

d. 0,2% (dois décimos por cento) a 3,2% (três vírgula dois décimos por cento) por dia sobre o valor do Contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2 abaixo, do **Parágrafo Décimo Sexto** desta Cláusula.

e. até 1% (um por cento) por dia útil de atraso na implantação dos serviços. A referida multa terá como base o valor global referente ao serviço descumprido;

f. até 10% (dez por cento) sobre o valor global do Contrato, a critério da autoridade competente do **CONTRATANTE**, em razão de qualquer descumprimento das demais obrigações contratuais, não previstas nos itens acima.

III - Suspensão do direito de licitar e de contratar com o **CONTRATANTE** pelo prazo de até 02 (dois) anos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Comete infração administrativa nos termos da Legislação vigente, a **CONTRATADA** que:

- I. Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação.
- II. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- III. Falhar ou fraudar na execução do Contrato;
- IV. Comportar-se de modo inidôneo; e;
- V. Fraude fiscal.

PARÁGRAFO SEGUNDO – O total das multas aplicadas não poderá exceder o montante de 10% (dez por cento) do valor global do Contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou de crédito existente no **CONTRATANTE** em relação à **CONTRATADA**. Caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da Lei.

PARÁGRAFO QUARTO - A rescisão deste Contrato provocada pela **CONTRATADA** implicará, de pleno direito, a cobrança pelo **CONTRATANTE** de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total contratado.

PARÁGRAFO QUINTO - As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

PARÁGRAFO SEXTO – A aplicação de qualquer das penalidades previstas somente poderá ser aplicada após procedimento administrativo, e desde que assegurados o contraditório e a ampla defesa, facultada a **CONTRATADA** a defesa prévia, no prazo de 10 (dez) dias úteis, observando-se o procedimento previsto na Legislação vigentes.

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

PARÁGRAFO OITAVO – O valor das multas apurado, após o processo administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos ao Banco;

PARÁGRAFO NONO – 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 dias consecutivos, contados da data da comunicação de confirmação da multa, em depósito em conta corrente própria em nome do Banco;

PARÁGRAFO DÉCIMO – Em não se realizando o pagamento nos termos definidos no item acima, far-se-á a sua cobrança judicialmente;

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - Contra a decisão de aplicação de penalidade, a **CONTRATADA** poderá interpor o recurso cabível, na forma e no prazo previstos no Regulamento de Formalização, Execução e Fiscalização de Contratos Administrativos.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A imposição de penalidades não impede a extinção do Contrato pelo **CONTRATANTE**, nos termos da Legislação aplicável.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado ao **CONTRATANTE**, observado o princípio da proporcionalidade.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	0,2% (dois décimos por cento) ao dia sobre o valor mensal do Contrato
02	0,4% (quatro décimos por cento) ao dia sobre o valor mensal do Contrato
03	0,8% (oito décimos por cento) ao dia sobre o valor mensal do Contrato
04	1,6% (um inteiro e seis décimos por cento) ao dia sobre o valor mensal do Contrato
05	3,2% (três inteiros e dois décimos por cento) ao dia sobre o valor mensal do Contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
01	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
02	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por Unidade de atendimento;	04
03	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
04	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
05	Deixar de cumprir quaisquer das Cláusulas do Contrato e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo Órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
06	Deixar de indicar e manter durante a execução do Contrato os Prepostos previstos no Contrato;	01

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO - A rescisão do Contrato poderá ocorrer nas seguintes hipóteses:

- I- Mediante distrato, pela inexecução parcial ou total do Contrato;
- II- Amigavelmente, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a Administração, precedida de autorização escrita e fundamentada, mediante aviso prévio por escrito, de 18 meses consecutivos;
- III- Judicialmente, nos termos da Legislação.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Sem prejuízo de outras Sanções, constituem motivos para rescisão por justa causa deste Contrato, pelo **CONTRATANTE** as situações descritas nos subitens abaixo:

- I. A inexecução total ou parcial do Contrato, com as consequências contratuais previstas;
- II. O descumprimento reiterado de Cláusulas, especificações ou prazos contratuais;
- III. O cumprimento irregular de Cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- IV. O atraso injustificado no início do serviço;
- V. A paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à Administração do **CONTRATANTE**.
- VI. 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 ao contrato, sem a prévia e expressa autorização da **CONTRATANTE**.
- VII. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para

acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

VIII. O cometimento reiterado de faltas na sua execução;

IX. A decretação de falência, o pedido de recuperação judicial ou extrajudicial;

X. A dissolução da sociedade;

XI. A alteração societária que modifique a finalidade ou o controle acionário ou, ainda, a estrutura da **CONTRATADA** que, a juízo da **CONTRATANTE**, inviabilize ou prejudique a execução deste Contrato;

XII. O descumprimento de quaisquer das condições ajustadas neste Contrato;

XIII. Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução deste Contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A rescisão acarretará, de imediato, a retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, para ressarcimento dos valores das multas aplicadas ou de quaisquer outras quantias ou indenizações devidas e até o limite dos prejuízos causados ao **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Na rescisão deste Contrato, o **CONTRATANTE** aplicará a multa rescisória prevista no **Parágrafo Quarto da Cláusula Décima Primeira** deste Contrato, reservando-se, ainda, o direito de intentar ação judicial para indenização por perdas e danos.

PARÁGRAFO QUARTO – O descumprimento total ou parcial de qualquer das obrigações ora assumidas sujeitará a **CONTRATADA** às sanções previstas na Lei nº 13.303/2016, garantida a prévia e ampla defesa em processo administrativo.

PARÁGRAFO QUINTO - A rescisão deste contrato também poderá ocorrer quando a **CONTRATADA**:

- a. Deixar de comprovar sua regularidade fiscal, trabalhista, inclusive contribuições previdenciárias e depósitos do FGTS, para com seus empregados;
- b. Vier a ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública;
- c. Utilizar em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas obrigações contratuais;
- d. Vier a ser atingida por protestos de títulos, execução fiscal ou outros fatos que comprometam sua capacidade econômico-financeira;
- e. Motivar a suspensão dos serviços por parte de autoridades competentes.

PARÁGRAFO SEXTO - Configurada a hipótese da **alínea “e”** do Parágrafo anterior, a **CONTRATADA** responderá por eventual aumento de custos daí decorrentes e por perdas e danos que o **CONTRATANTE**, como consequência, venha a sofrer.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e o direito à ampla defesa.

PARÁGRAFO OITAVO - Na rescisão deste Contrato, provocada pela **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** aplicará à **CONTRATADA** a multa prevista no **Parágrafo Quarto** da

Cláusula Dezessete deste Contrato, reservando-se, ainda, o direito de intentar ação judicial para indenização por perdas e danos diretos.

PARÁGRAFO NONO - As responsabilidades imputadas à **CONTRATADA**, por danos diretos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra o **CONTRATANTE**, não cessam com a rescisão deste Contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A **CONTRATADA** é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou à Empresa Pública ou Sociedade de Economia Mista, que forem apurados judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA HABILITAÇÃO DA CONTRATADA – A **CONTRATADA** também se obriga a manter, durante a vigência deste Contrato, todas as condições de habilitação exigidas nesta contratação, 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:

- a) Prova de regularidade para com a **Fazenda Federal** do seu domicílio ou sede, compreendendo a certidão negativa ou positiva com efeito de negativa de débitos relativos a tributos e à dívida ativa, inclusive contribuições previdenciárias e sociais; e
- b) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e Municipal do domicílio ou sede da **CONTRATADA**, compreendendo a Certidão de Quitação de Tributos e a Certidão Quanto a Dívida Ativa - ou outras equivalentes, na forma da lei - expedidas, em cada esfera de governo, pelo órgão competente;
- c) Prova de regularidade para com as Fazendas: **Municipal e Estadual** compreendendo a certidão negativa ou positiva com efeito de negativa de débito relativo a tributos;
- d) Prova de regularidade perante o FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, mediante apresentação do CRF - Certificado de Regularidade de Fundo de Garantia, fornecido pela Caixa Econômica Federal.
- e) Da inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa de débitos trabalhistas (**CNDT**).

PARÁGRAFO ÚNICO – A não - apresentação dos comprovantes citados no *Caput* desta CLÁUSULA poderá ensejar, a critério do **CONTRATANTE**, a rescisão deste Contrato, sem que caiba à **CONTRATADA** o direito a qualquer indenização.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO SIGILO E INVIOABILIDADE - A **CONTRATADA** deverá assinar, juntamente com o **CONTRATANTE** o **Termo de Confidencialidade de Dados e Sigilo**, conforme **ANEXO III.II** deste instrumento contratual, a fim de garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante a prestação dos serviços de suporte técnico e orientação técnica.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Todos os empregados da **CONTRATADA** que venham executar serviços, diretamente ou indiretamente, no âmbito do Contrato deverão assinar

o **Termo de Responsabilidade e Confidencialidade do Empregado Terceirizado**, conforme modelo do Anexo III.III deste instrumento contratual. O referido termo deverá ser entregue ao **CONTRATANTE** antes do início das atividades do profissional.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A **CONTRATADA** deverá manter o (a)s empregado(a)s devidamente identificados por meio de crachá funcional quando no ambiente físico do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A **CONTRATADA** deverá não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do **CONTRATANTE**, sob pena de rescisão contratual e medidas cíveis e penais cabíveis;

PARÁGRAFO QUARTO - A **CONTRATADA** deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo **CONTRATANTE** a tais documentos;

PARÁGRAFO QUINTO - A **CONTRATADA** deverá garantir que os profissionais alocados para execução do contrato estejam cientes e cumpram a POL 304 - Política de Segurança da Informação e Cibernética do Banco da Amazônia e a NP Classificação e Tratamento da Informação;

PARÁGRAFO SEXTO - A **CONTRATADA** deverá manter seus empregados devidamente informados das normas disciplinares do **CONTRATANTE**, bem como das normas e políticas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A **CONTRATADA** deverá estabelecer procedimentos e processos para treinamento e conscientização das normas e políticas de segurança da Informação para todos os profissionais.

PARÁGRAFO OITAVO - A **CONTRATADA** deverá assumir inteira responsabilidade, pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, incluindo prejuízos financeiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da não observância de requisitos mínimos de segurança no desenvolvimento de seus produtos e serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS –

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de Dados consoante às determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) sempre que lhe couber, em virtude da execução do objeto deste contrato, o tratamento de dados pessoais, além de atender às demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados Pessoais do **CONTRATANTE**, o que inclui os Dados dos clientes desta. **PARÁGRAFO ÚNICO** –

PARÁGRAFO SEGUNDO – Todo tratamento de dado pessoal decorrente da implementação deste Contrato deve seguir as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e as diretrizes abaixo elencadas:

I. Diretrizes de tratamento: Considerando que competirá ao **CONTRATANTE** as decisões referentes ao tratamento dos Dados Pessoais (sendo portanto Controladora) e que a **CONTRATADA** realizará o tratamento dos Dados Pessoais em nome da **CONTRATANTE** (sendo portanto Operadora), a **CONTRATADA** seguirá estritamente as instruções recebidas do **CONTRATANTE** em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a **CONTRATADA** garantir sua litude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis;

II. A CONTRATADA deverá corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pelo **CONTRATANTE**.

III. Solicitações de Titulares: A **CONTRATADA** deverá notificar o **CONTRATANTE** sobre quaisquer reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais que ocorram em virtude deste Contrato, no prazo máximo de 24h.

IV. Confidencialidade dos Dados Pessoais: A **CONTRATADA**, incluindo todos os seus colaboradores, deverá tratar todos os Dados Pessoais a que tiver acesso por meio deste Contrato, como confidenciais, ainda que este Contrato venha a ser resolvido, e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

V. Registro de atividades. A **CONTRATADA** deverá manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar e a identificação de quem as realizou.

VI. Governança e segurança. A **CONTRATADA** deverá garantir a implementação de medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que os ambientes físicos ou lógicos utilizados no tratamento de Dados são estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, padrões de boas práticas, governança e princípios gerais previstos em Lei, além das demais normas regulamentares aplicáveis.

VII. Subcontratação de operadores. A **CONTRATADA** somente poderá subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros mediante consentimento prévio e por escrito do **CONTRATANTE**. Neste caso, a **CONTRATADA** deverá celebrar um contrato escrito com estes subcontratados para (i) obrigá-los à condições de tratamento de dados semelhantes às impostas por este Contrato em relação à **CONTRATADA**, no que for aplicável aos Serviços subcontratados; (ii) descrever os Serviços subcontratados; (iii) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o Subcontratado deverá implementar.

VIII. Monitoramento de conformidade. O **CONTRATANTE** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da **CONTRATADA** com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a **CONTRATADA** possui perante a Lei e este Contratotografia.

IX. Notificação. A **CONTRATADA** deverá notificar o **CONTRATANTE** em até 24h (vinte e quatro) horas: (i) qualquer descumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (iii) qualquer violação de segurança na **CONTRATADA** ou nos seus subcontratados; (iv) qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade da proteção de Dados Pessoais;

(v) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.

X. Colaboração. A **CONTRATADA** compromete-se a auxiliar o **CONTRATANTE**: (i) com a suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; (ii) e no cumprimento das obrigações decorrentes dos Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais.

XI. Propriedade dos Dados. O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados do **CONTRATANTE** ou dos clientes desta para a **CONTRATADA** ("Dados"). Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão sendo de propriedade do **CONTRATANTE**, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

XII. Tratamento de dados no exterior. Todo e qualquer tratamento de dados fora do Brasil, depende de autorização prévia e por escrito pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**.

XIII. Atuação restrita e vedação de compartilhamento sem autorização. A **CONTRATADA** não poderá usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato sem autorização expressa do **CONTRATANTE**;

XIV. Adequação legislativa. Caso exista modificação dos textos legais ou de qualquer outro de forma que exija modificações na estrutura da prestação de serviços ao **CONTRATANTE** ou na execução das atividades ligadas a este Contrato, a **CONTRATADA** deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, a **CONTRATADA** concorda em notificar formalmente este fato ao **CONTRATANTE**, que terá o direito de resolver o presente Contrato sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

XV. Se qualquer legislação nacional ou internacional aplicável ao tratamento de Dados Pessoais no âmbito do Contrato vier a exigir adequação de processos e/ou instrumentos contratuais por forma ou meio determinado, as Partes desde já acordam em celebrar termo aditivo escrito neste sentido.

XVI. Solicitação de Dados ou Registros. Sempre que Dados ou Registros forem solicitados pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá disponibilizá-los em até 48 (quarenta e oito) horas, podendo ser em menor prazo nos casos em que a demanda judicial, a norma aplicável, ou o pedido de autoridade competente assim o exija. Caso a **CONTRATADA** receba diretamente alguma ordem judicial para fornecimento de quaisquer Dados, deverá comunicar o **CONTRATANTE** antes de fornecê-los, se possível.

XVII. Devolução dos Dados. A **CONTRATADA** se compromete a devolver todos os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que (i) o **CONTRATANTE** solicitar; (ii) o Contrato for rescindido; ou (iii) com o término do presente Contrato. Em adição, a **CONTRATADA** não deve guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do presente Contrato.

XVIII. Caso os Dados da **CONTRATADA** estejam contidos em um banco de Dados, além de restituir este banco de Dados de inteira propriedade do **CONTRATANTE** em qualquer

hipótese de extinção deste instrumento, a **CONTRATADA** deverá remeter em adição o dicionário de dados que permita entender a organização do banco de Dados, em até 10 (dez) dias ou em eventual prazo acordado entre as Partes.

XIX.A CONTRATADA será responsável por estabelecer instrumentos contratuais e/ou procedimentos adequados aos tomadores finais em consonância com as exigências da LGPD e com as demais legislações pertinentes. Fica assegurado ao **CONTRATANTE** o direito de regresso no caso de danos e prejuízos causados pela **CONTRATADA** decorrentes de instrumentos contratuais e procedimentos inadequados ou inconformes com a legislação vigente.

XX. O descumprimento das cláusulas contidas neste Contrato, poderá ensejar na rescisão imediata pelo **CONTRATANTE** e acarretará no ressarcimento, por parte da **CONTRATADA** aos prejuízos causados ao **CONTRATANTE**, além da possibilidade da aplicação de multa equivalente a 03 (três) vezes o valor do último faturamento decorrente deste Contrato, sem prejuízo de perdas e danos e outras penalidades previstas, sendo que nenhuma limitação de responsabilidade eventualmente acordada neste Contrato será aplicada para as indenizações por descumprimento das obrigações de tratamento de dados contidas neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS VEDAÇÕES – O Contrato não poderá ser no todo ou em parte objeto de cessão ou transferência, salvo na hipótese de reorganização societária da **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - É vedado à **CONTRATADA**, salvo se estiver expressamente autorizada pelo **CONTRATANTE**:

- I) Subcontratar terceiros para o fornecimento do objeto deste Contrato;
- II) Veicular publicidade que tenha como apelo mercadológico o fato de ter prestado ou estar prestando serviços ao **CONTRATANTE**, ou qualquer outra informação acerca das atividades e programas do **CONTRATANTE**;
- III) Utilizar o presente Contrato como garantia perante terceiros ou cessão dos direitos creditícios em operações de desconto bancário;
- IV) Usar, copiar, duplicar ou de alguma outra forma reproduzir ou reter quaisquer informações do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEGUNDO - 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 desta Carta 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 **CONTRATANTE** que exerça cargo em comissão ou função de confiança. Para os fins do disposto neste

Parágrafo, a **CONTRATADA**, por meio do seu representante legal, assinará o declaração constante no **ANEXO XX** deste Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO E DO CONTRATO - Conforme prevê a Lei 13.303/16, e o Art. 99 do Novo Regulamento do **CONTRATANTE**, a execução e Gestão do Contrato será acompanhada e fiscalizada pelo Gestor do Serviço e pelo Fiscal do Contrato, verificando seu adimplemento, cumprindo-se a exigência legal.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A Gestão deste Contrato será feita por funcionário especialmente designado, lotado na Central de Projetos Estratégicos e Inovação - **CEPIN** do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Nas ausências ou impedimentos dos empregados de que trata o item anterior, os encargos a ele atribuídos passarão a ser exercidos por quem o substituir na forma regulamentar.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A ausência ou omissão da Fiscalização do **CONTRATANTE** não eximirá a **CONTRATADA** das responsabilidades previstas neste Contrato e seus anexos.

PARÁGRAFO QUARTO - Os contatos entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** serão mantidos por intermédio da Fiscalização do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO QUINTO - A comunicação formal entre a Fiscalização e a **CONTRATADA**, e vice-versa, será feita por escrito, preferentemente por meio eletrônico, e os documentos gerados constarão dos autos do processo.

PARÁGRAFO SEXTO - Todas as ordens de serviço ou comunicações entre a Fiscalização e a **CONTRATADA** serão transmitidas por escrito, por meio eletrônico, e constarão dos autos do processo.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Para os fins previstos no *Caput* desta Cláusula, o **CONTRATANTE** registrará em relatório as deficiências verificadas na execução deste Contrato, encaminhando cópia ao Preposto da **CONTRATADA**, para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem qualquer ônus ao **CONTRATANTE** e sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Contrato.

PARÁGRAFO OITAVO - O Gestor do serviço será responsável pela homologação e assinatura dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo dos Serviços.

PARÁGRAFO NONO - O Gestor do serviço será responsável ainda por:

- I) Cumprir e fazer cumprir as disposições e condições avençadas no Contrato e seus Anexos;
- II) Atestar as Notas Fiscais/Faturas e a documentação exigível para pagamento;

- III) Consolidar o Termo Circunstanciado elaborado pelo Fiscal do Contrato, a partir da apuração das possíveis ocorrências e das Sanções Administrativas definidas neste Edital e seus Anexos;
- IV) Apurar eventuais faltas da **CONTRATADA** que possam gerar a aplicação de sanções prevista neste Contrato.
- V) Comunicar à **CONTRATADA** a ocorrência de irregularidades, diligenciando para que sejam plenamente corrigidas; e;
- VI) Exigir da **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação e qualificação exigidas neste Contrato e seus Anexos.

PARÁGRAFO DÉCIMO - O Contrato será acompanhado pelo Gestor do Serviço, que ficará encarregado de atestar a execução dos serviços, para posterior encaminhamento para o pagamento. Os valores a serem pagos estão condicionados à execução satisfatória dos serviços contratados.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato deverão ser autorizadas pela autoridade competente do **CONTRATANTE**, em tempo hábil para adoção das medidas convenientes.

CLÁUSULA VINTE E UM – DA MATRIZ DE RISCO - A Matriz de Riscos consiste no documento que discrimina de forma clara e objetiva os riscos assumidos por cada uma das partes na celebração deste instrumento contratual e está disposto no **ANEXO III.I**, deste Contrato.

CLÁUSULA VINTE E DOIS – DA INTEGRIDADE, DA CONDUTA ÉTICA E DOS PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO - As Partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa - Lei nº 8.429, de 02 de junho de 1992 e a Lei Anticorrupção - Lei nº 12.846, de 01 de Agosto de 2013 e seus regulamentos e 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 deste 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 códigos de ética e conduta, ambas as Partes desde já se obrigam, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste 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;
- (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.

- (iii) 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 DA AMAZÔNIA S.A, cujo teor poderá ser acessado no site www.bancoamazonia.com.br.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A comprovada violação de quaisquer das obrigações previstas nesta Cláusula é causa para a rescisão unilateral deste Contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à parte inocente.

PARÁGRAFO SEGUNDO - 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.

CLÁUSULA VINTE E TRES – DO FORO – As partes elegem o Foro da Comarca de Belém, Capital do Estado do Pará para dirimir eventual questão oriunda, direta ou indiretamente, com renúncia de qualquer outro Foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

PARÁGRAFO ÚNICO - E por estarem de pleno acordo as Partes reconhecem e concordam expressamente que a inserção de sua senha pessoal e/ou a utilização de outras formas de assinatura eletrônica. Inclusive biométricas, em plataformas digitais, como a “DocuSign”, constitui forma legítima e suficiente para a confirmação de seus dados, comprovação de sua identidade e validade de sua declaração de vontade para assinar e celebrar o presente Contrato para que produza todos os seus efeitos de direito, conforme dispões e Legislação aplicável.

Belém-PA,

BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

XXXXXXXX

REPRESENTANTE DO BASA
PARCEIRA

XXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE DA PARCEIRA

ANEXO III - A
MATRIZ DE RISCO

Categoria do Risco	Descrição	Consequência	Medidas Mitigadoras	Alocação do Risco
Risco atinente ao Tempo da Execução	Atraso na execução do objeto da Parceria por culpa da Parceria.	Aumento do custo da operação.	Diligência da Parceria na execução da parceria.	Parceria
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Termo de Parceria próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo da operação.	Revisão da Planilha de Custos com percentual do compartilhamento de Receitas	Parceria
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Termo de Parceria que não estejam na sua área ordinária, tais como fatos do princípio, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo Banco da Amazônia, que comprovadamente repercute no preço do Parceiro.	Aumento do custo da Parceria.	Revisão da Planilha de Custos com percentual do compartilhamento de Receitas	BANCO DA AMAZÔNIA
Risco da Atividade Empresarial	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Parceiro na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro do Parceiro.	Informar em caso de alteração o novo Planejamento tributário.	Parceiro
	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra.	Aumento do custo da operação.	Revisão da Planilha de Custos com percentual do compartilhamento de Receitas	BANCO DA AMAZÔNIA

	Elevação dos custos operacionais definidos na linha anterior, quando superior ao apurado conforme Cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro do Termo de Parceria.	Aumento do custo da operação.	Planejamento empresarial.	Parceiro
	Variação cambial de natureza ordinária (Dólar, Euro ou outra moeda reconhecida nacionalmente)	Aumento do custo da operação.	Planejamento empresarial.	Parceiro
Riscos Trabalhista e Previdenciário	Responsabilização do Banco da Amazônia por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais do Parceiro alocados na execução do objeto contratual.	Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para o Banco da Amazônia, além de honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais.	Ressarcimento, pelo Parceiro, ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devido, da quantia despendida pelo Banco da Amazônia.	Parceiro
Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário).	Responsabilização do Banco da Amazônia por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa do Banco da Amazônia.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Ressarcimento, pelo Parceiro, ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devido, da quantia despendida pelo Banco da	Parceiro

I - o objeto e seus elementos característicos;

II - a vinculação ao edital de licitação e à proposta do licitante vencedor ou ao ato que tiver autorizado a contratação direta e à respectiva proposta;

III - a legislação aplicável à execução do contrato, inclusive quanto aos casos omissos;

IV - o regime de execução ou a forma de fornecimento;

V - o preço e as condições de pagamento, os critérios, a data-base e a periodicidade do reajustamento de preços e os critérios de atualização monetária entre a data do adimplemento das obrigações e a do efetivo pagamento;

VI - os critérios e a periodicidade da medição, quando for o caso, e o prazo para liquidação e para pagamento;

VII - os prazos de início das etapas de execução, conclusão, entrega, observação e recebimento definitivo, quando for o caso;

VIII - o crédito pelo qual correrá a despesa, com a indicação da classificação funcional programática e da categoria econômica;

IX - a matriz de risco, quando for o caso;

X - o prazo para resposta ao pedido de repactuação de preços, quando for o caso;

XI - o prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro, quando for o caso;

XII - as garantias oferecidas para assegurar sua plena execução, quando exigidas, inclusive as que forem oferecidas pelo contratado no caso de antecipação de valores a título de pagamento;

XIII - o prazo de garantia mínima do objeto, observados os prazos mínimos estabelecidos nesta Lei e nas normas técnicas aplicáveis, e as condições de manutenção e assistência técnica, quando for o caso;

XIV - os direitos e as responsabilidades das partes, as penalidades cabíveis e os valores das multas e suas bases de cálculo;

XV - as condições de importação e a data e a taxa de câmbio para conversão, quando for o caso;

XVI - a obrigação do contratado de manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta;

XVII - a obrigação de o contratado cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz;

XVIII - o modelo de gestão do contrato, observados os requisitos definidos em regulamento;

XIX - os casos de extinção.

Matrix de risco

CHAMAMENTO PUBLICO 2025/001

ANEXO III - B

TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Este Termo de Compromisso é celebrado entre:

CONTRATANTE Banco da Amazônia, Endereço Avenida Presidente Vargas, 800, inscrito no CNPJ/MF 04.902.979/0001-44, neste ato representadas pelo Gestor do Contrato e pelo Fiscal do Contrato, abaixo assinado, e a CONTRATADA [RAZÃO SOCIAL DA CONTRADA], Endereço [ENDEREÇO DA CONTRATADA], inscrita no CNPJ/MF [CNPJ DA CONTRATADA], neste ato representadas por seus sócios-administradores, na forma de seu contrato social e pelo seu Preposto, todos abaixo assinados,

CONSIDERANDO QUE as Partes, por meio do Contrato [NÚMERO DO CONTRATO], estão estabelecendo uma relação de CONTRATANTE e CONTRATADA para a prestação de serviços especializados em [OBJETO DO CONTRATO], que para ser executada necessariamente inclui o acesso, o conhecimento e o tratamento de dados e informações corporativas da CONTRATANTE, o uso de equipamentos, de recursos computacionais e outros que envolvam a possibilidade de divulgação de informações restritas, de exclusivo interesse da CONTRATANTE, sob a posse, guarda e domínio da CONTRATADA;

CONSIDERANDO QUE a expressão “informações internas, restritas e/ou sigilosas” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.

CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si informações internas, restritas e/ou sigilosas, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios;

CONSIDERANDO QUE as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações internas, restritas e/ou sigilosas, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as Partes celebrar o presente TERMO DE RESPONSABILIDADE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como, pelas considerações que forem pertinentes constantes na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

- a) Assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e legalidade das informações do BANCO DA AMAZÔNIA no desenvolvimento dos serviços prestados;
- b) Tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo ou os materiais de acesso restrito que forem fornecidas pelo BANCO DA AMAZÔNIA e preservar o seu sigilo, de acordo com a legislação vigente e a NP Classificação e Tratamento da Informação;
- c) Manter as informações do BANCO DA AMAZÔNIA em segurança e sob sigilo, obrigando-se a tomar todas as medidas necessárias para impedir que sejam transferidas, reveladas, divulgadas ou utilizadas, sem autorização, a qualquer terceiro estranho a este Instrumento por si e por parte de seus Profissionais, ou utilizar de forma contrária ao aqui estabelecido;
- c) Não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito;
- d) Não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo: (i) informações classificadas em qualquer grau de sigilo; (ii) informações relativas aos materiais de acesso restrito do BANCO DA AMAZÔNIA, salvo autorização da autoridade competente.
- f) Quando as informações recebidas, criadas ou acessadas pelos profissionais da CONTRATADA, em razão dos serviços contratados, forem de uso exclusivo do BANCO DA AMAZÔNIA, importará no reconhecimento deste fato pela parte da CONTRATADA.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 05 (cinco) vias de igual teor e forma.

[Local], XX de XXXX de XXXX.

CHAMAMENTO PUBLICO 2025/001

ANEXO III - C

TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DO EMPREGADO TERCEIRIZADO

Eu, [NOME DO EMPREGADO], portador do CPF nº [NÚMERO DO CPF], declaro, como empregado da [RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA], estar ciente de minhas responsabilidades profissionais quanto à segurança dos recursos computacionais e das informações corporativas do Banco da Amazônia S.A., cujos acessos me serão franqueados para desempenho, exclusivo, das funções para as quais fui expressamente contratado e designado.

Por esse termo de responsabilidade e confidencialidade, comprometo-me a:

- a) Manter-me atualizado com a Política de Segurança da Informação e Cibernética e demais Políticas Internas e Normas de Segurança do BANCO DA AMAZÔNIA;
- b) Manter o sigilo absoluto de minha senha corporativa, estando ciente que minha senha é pessoal e intrasferível, cabendo a mim, exclusivamente, a guarda sigilosa, não podendo revelá-la para terceiros;
- c) Manter sigilo absoluto da senha de acesso aos sistemas e de informações de clientes do BANCO DA AMAZÔNIA que me sejam franqueados em função da minha atividade profissional;
- d) Manter vigilância dos materiais, máquinas, ferramentas e outros pertences de minha propriedade guardados no local dos serviços, quando forem prestados nas dependências do BANCO DA AMAZÔNIA, além de zelar pelos equipamentos, materiais e quaisquer outros recursos de propriedade da DO BANCO DA AMAZÔNIA colocados eventualmente à minha disposição, utilizando-os de maneira correta e cuidadosa e estritamente para os fins do cumprimento das minhas atividades.
- e) Manter sigilo das informações do BANCO DA AMAZÔNIA ou de terceiros, classificadas como sigilosas e restritas, não divulgando ou comercializando, interna ou externamente, a não ser quando devidamente autorizado;
- f) Manter sigilo de informações pessoais, não divulgando ou comercializando, interna ou externamente, a não ser quando devidamente autorizado;
- g) Não copiar, reproduzir, transferir ou usar indevidamente quaisquer informações do BANCO DA AMAZÔNIA para qualquer outra finalidade que não esteja ligada a atividade profissional exercida, observando-se o disposto neste termo.
- h) Não utilizar, reter ou duplicar as informações que lhe forem fornecidas para criação de qualquer arquivo, lista ou banco de dados de sua utilização particular ou de

quaisquer terceiros ou para finalidades distintas da informada pelo BANCO DA AMAZÔNIA.

- i) Não transferir as informações corporativas do Banco da Amazônia para outros meios de armazenamento (físicos e nuvem), não autorizados pelo Banco, para fins particulares, sob pena de responsabilização por vazamento de dados;
- j) Cessar o uso, bem como devolver, imediatamente após o término do Contrato, todos os materiais, informações, documentos, recursos (inclusive crachás, usuários de acesso a sistemas etc.) do BANCO DA AMAZÔNIA que tenham me sido emprestados ou de qualquer forma disponibilizados.
- k) Acessar os ambientes do BANCO DA AMAZÔNIA, sejam eles físicos ou lógicos, estritamente para a execução da prestação dos serviços contratados.
- l) Respeitar às leis vigentes de direito autoral e Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) bem como as demais leis, normas e políticas de proteção de dados pessoais corporativas.
- m) Seguir as instruções recebidas do BANCO DA AMAZÔNIA em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes e aplicáveis, devendo garantir sua licitude e idoneidade.
- n) Tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público sem qualquer contribuição sua, ainda que a relação contratual entre as Partes venha a ser resolvida, e independentemente dos motivos que derem causa.
- o) Notificar o BANCO DA AMAZÔNIA assim que tomar conhecimento de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (i) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (ii) de quaisquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (iii) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.
- p) Respeitar às leis vigentes de direito autoral e no que couber, ter como ação os princípios e práticas descritos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) no que tange à segurança, a privacidade e o tratamento das informações, bem como, adotar ações no presente para a plena observância da referida lei no momento de sua vigência.

Sendo estas responsabilidades estendidas:

- a) Para fora das dependências do BANCO DA AMAZÔNIA e fora dos horários normais de trabalho quando na execução de trabalho remoto, em cliente ou em outra dependência do Banco;
- b) Por tempo indeterminado, mesmo após o término da relação profissional da CONTRATADA com o BANCO DA AMAZÔNIA, no que tange a não divulgação e comercialização de informações sigilosas e informações pessoais;

Estou ciente que transgressões destas normas são consideráveis faltas graves e que poderei responder civil e penalmente por quaisquer prejuízos causados ao Banco da Amazônia.

[Local], XX de XXXX de XXXX.

[NOME DO EMPREGADO TERCEIRIZADO]

CHAMAMENTO PUBLICO 2025/001

ANEXO IV

SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

Necessidade de treinamentos e requisitos para a implementação da solução serão de inteira responsabilidade e as despesas da pretensa CONTRATADA, sem nenhum custo adicional para o Banco:

- O treinamento incluirá, mas não se limitará a:
- Introdução e visão geral da solução;
- Funcionalidades e características principais;
- Procedimentos operacionais padrão;
- Resolução de problemas comuns;
- Melhores práticas para maximizar a eficiência do uso da solução.

1. Treinamento: visão geral das configurações da ferramenta e de perfis de acesso, visão geral de monitoramento da ferramenta e solução de problemas, configurações de segurança. Dashboards: Descrição das funcionalidades, navegação, criação e customização de dashboards. Análise, busca de dados e definição de incidentes utilizando dashboards.

2. Material didático: A PARCEIRA deverá fornecer o material didático de acompanhamento detalhado, original do fabricante quando aplicável, em português, contendo todos os assuntos abordados na capacitação. Entende-se como material didático, apostilas, slides de apresentações, manuais, livros textos, dentre outros de semelhante natureza, destinados a facilitar ou complementar o aprendizado.

3. O BASA reserva-se o direito de realizar a validação técnica e pedagógica do material didático por meio da Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas do BASA, podendo vir a solicitar à PARCEIRA eventuais correções ou adequações.

4. Avaliação da Capacitação:

O BASA aplicará a Avaliação de Reação, em formato de formulário eletrônico, em todos os treinandos, com o objetivo de avaliar a satisfação com a capacitação.

Caso a PARCEIRA, para fins próprios, tenha a necessidade de mensurar outros fatores não previstos na avaliação padrão do BASA, ela poderá utilizar o seu próprio formulário, porém ele não será utilizado para aprovação da capacitação por parte do BASA.

Cinco fatores serão objeto de avaliação pelo formulário, a dizer: Instrutoria, Material Didático, Conteúdo Programático, Ambiente da Capacitação e Autoavaliação:

- Instrutoria - Avalia a satisfação dos participantes com relação a atuação do instrutor durante a capacitação, tanto em relação ao seu conhecimento técnico do tema, quanto à sua habilidade didático-pedagógica e de interação com a turma.

- Material Didático - Avalia a percepção dos participantes sobre a adequação e clareza do material didático utilizado na capacitação.

- Conteúdo Programático - Avalia a percepção dos treinandos quanto ao equilíbrio entre teoria e prática, nível de profundidade, exemplos de exercícios, aderência e aplicabilidade.

- Ambiente da Capacitação - Avalia a infraestrutura física e técnica utilizada para a capacitação.

- Autoavaliação - Avalia a percepção dos participantes quanto a aquisição de novos conhecimentos e habilidades por meio da capacitação oferecida, bem como, a segurança para a sua aplicação e relevância do conteúdo abordado.

Cada fator é composto por um conjunto de itens que deverão ser avaliados por meio da utilização de quatro conceitos, quais sejam: Fraco, Regular, Bom e Excelente.

Para fins de avaliação dos fatores, na fase de tabulação dos resultados, a cada conceito atribuído a um item, corresponderá um peso. Após o cálculo da média ponderada alcançada por grupo de itens, será obtida a média geral dos fatores correspondentes.

Na avaliação geral de cada fator, para fins de atribuição do conceito final da ação, serão utilizados os seguintes intervalos numéricos:

CONCEITO	PESO	INTERVALO
Fraco	1	0 a 1,59
Regular	2	1,60 a 2,59
Bom	3	2,60 a 3,59
Excelente	4	3,60 a 4,00

A pretensa CONTRATADA se compromete a fornecer treinamento inicial adequado e suficiente para os colaboradores designados pelo Banco, com o objetivo de garantir a correta utilização e operação da solução a ser utilizada na parceria.

CHAMAMENTO PUBLICO 2025/001

ANEXO IV - A

TERMO DE ACEITE DE TREINAMENTO

Identificação	
Entregável	
Responsável pela Empresa	
Data da Entrega:	
Data de Conclusão:	

Objetivo

Tipo de serviço:
<input checked="" type="checkbox"/> PLANEJAMENTO DO PROJETO <input type="checkbox"/> PRODUTOS E SERVIÇOS <input type="checkbox"/> ARQUITETURA DE SISTEMA

DESCRIÇÃO DA ENTREGA

Evidência(s) entregue(s)	Aceite
Documento anexo.	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Aprovação:	
<div>X</div> <div>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</div> <div>YYYYYYYYYYYYYYYYYY</div>	<div>X</div> <div>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</div> <div>YYYYYYYYYYYYYYYYYY</div>

CHAMAMENTO PUBLICO 2025/001

ANEXO V

DOCUMENTO DE ARQUITETURA DE REFERÊNCIA – DAR

(arquivo em PDF. Será disponibilizado no site do Banco.)

CHAMAMENTO PUBLICO 2025/001

ANEXO VI

REQUISITOS DE CONECTIVIDADE

1. Requisitos de Conectividade

1.1. Para a conectividade entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, deverá possuir os seguintes requisitos técnicos:

1.2. AMBIENTE ON-PREMISES

1.2.1. Ambiente Desenvolvimento/Homologação

- 1.2.1.1. Poderá ser realizado através de VPN site-to-site com a utilização de protocolo IPSec;
- 1.2.1.2. Deverá suportar os padrões mais robustos de algoritmos de criptografia e hash, tanto para o Túnel VPN quanto para os dados;
- 1.2.1.3. Deverá ser utilizado um concentrador VPN dedicado para esse serviço;

1.3. Ambiente de Produção

- 1.3.1. Deverá ser utilizado link de comunicação dedicado simétrico, fora da internet;
- 1.3.2. Deverá ser compatível com o tráfego da solução;
- 1.3.3. Deverá possuir redundância de links, equipamentos em ambos os sites;
- 1.3.4. Deverá possuir redundância de “First Hop Redundancy” sendo aceito os protocolos HSRP ou VRRP.

1.4. AMBIENTE NUVEM PUBLICA OU PRIVADA

1.4.1. Ambiente Desenvolvimento/Homologação

- 1.4.1.1. Poderá ser realizado através de VPN site-to-site com a utilização de protocolo IPSec;
- 1.4.1.2. Deverá suportar os padrões mais robustos de algoritmos de criptografia e hash, tanto para o Túnel VPN quanto para os dados.
- 1.4.1.3. Deverá ser utilizado um concentrador dedicado para esse serviço;

1.5. Ambiente de Produção

- 1.5.1. Deverá ser utilizado link de comunicação dedicado, fora da internet;
- 1.5.2. Deverá ser compatível com o tráfego da solução;
- 1.5.3. Deverá prover a conexão lógica através de uma porta lógica no provedor de nuvem da CONTRATANTE;

- 1.5.4. Deverá possuir redundância de links lógicos;
- 1.5.5. Deverá possuir redundância de “First Hop Redundancy” sendo aceito os protocolos HSRP ou VRRP.
- 1.6. Deverá possuir suporte a pilha dupla dos protocolos IP na versão 4 e 6.
- 1.7. Conectividade deverá seguir as boas práticas de segurança de informação e comunicação, como por exemplo a ISO 27001 e PCI-DSS.

CHHAMAMENTO PUBLICO 2025/001

ANEXO VII

REQUISITOS MINIMO DE SEGURANÇA

A contratada deverá assinar, no início do contrato, o Termo de Confidencialidade e Sigilo que terá como objetivo definir as regras relativas ao tratamento, acesso, proteção e revelação das informações corporativas do Banco da Amazônia (BASA).

Todos os empregados da empresa contratada que venham executar serviços, diretamente ou indiretamente, no âmbito do contrato deverão assinar o Termo de Responsabilidade e Confidencialidade do Empregado Terceirizado. O referido termo deverá ser entregue ao gestor do contrato antes do início das atividades do profissional.

A contratada deverá:

adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do BASA;

comunicar com antecedência mínima de 15 (quinze) dias ao BASA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do BASA, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;

manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo BASA a tais documentos;

não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do BASA, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos;

manter seus empregados devidamente informados das normas disciplinares do BASA, bem como das normas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos;

manter empregados devidamente identificados por meio de crachá funcional quando no ambiente do BASA;

garantir que seus empregados conheçam a POL 304 - Política de Segurança da Informação e Comunicações e de Segurança Cibernética do Banco da Amazônia;

assumir inteira responsabilidade, pelos danos causados diretamente à administração ou a terceiros, incluindo prejuízos financeiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da não observância de requisitos mínimos de segurança no desenvolvimento de seus produtos e serviços;

assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados ao BASA e a terceiros, incluindo prejuízos financeiros, por dolo ou culpa, de seus empregados, decorrentes dos serviços ora contratados;

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;

não repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, qualquer informação sobre a arquitetura e/ou documentação, assim como dados e/ou metadados trafegados, produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com o BASA por manter a segurança da informação relativa aos dados e procedimentos durante a execução das atividades e em período posterior ao término da execução do contrato;

assumir inteira responsabilidade pelo uso indevido ou ilegal de informações privilegiadas do BASA através do manuseio de sistemas e manipulação de dados, praticado por seus empregados, desde que devidamente comprovado;

providenciar para que os produtos e artefatos da contratação sejam entregues em perfeito estado, com a segurança necessária, garantindo o transporte, o seguro, a entrega e a implantação nos locais indicados pelo BASA sem quaisquer danos, avarias ou ônus adicionais para o BASA.

COMPLIANCE PARA SERVIÇOS EXECUTADOS EM NUVEM

A contratada deve garantir que a legislação brasileira prevaleça sobre qualquer outra, de modo que o BASA tenha todas as garantias legais enquanto tomador do serviço e proprietário das informações, se hospedadas na nuvem.

A contratada deverá:

cumprir integralmente as diretrizes da Resolução CMN 4.893/21;

fornecer acesso ao BASA aos dados e às informações a serem processados ou armazenados pela empresa contratada;

assegurar a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a recuperação dos dados e das informações processados ou armazenados pelo prestador;

apresentar conformidade com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 referente aos serviços de computação em nuvem e aos data centers que hospedem esses serviços ou, alternativamente, demonstrar atender os objetivos e controles da referida norma, mediante apresentação de políticas, procedimentos, e outros documentos. Qualquer documento deverá ser apresentado em nome do provedor, sendo facultado ao BASA promover diligência destinada a esclarecer ou complementar informações;

fornecer ao BASA acesso aos relatórios elaborados por empresa de auditoria especializada independente contratada pelo prestador, relativos aos procedimentos e aos controles utilizados na execução dos serviços a serem contratados;

fornecer informações e recursos de gestão para possibilitar o monitoramento dos serviços a serem prestados;

assegurar, enquanto o contrato estiver vigente, a identificação e a segregação dos dados dos clientes do BASA por meio de controles físicos ou lógicos e forneça ao BASA documentos e/ou relatórios que evidenciem o cumprimento desta exigência;

assegurar a qualidade dos controles de acesso voltados à proteção dos dados e das informações dos clientes do BASA;

adotar um padrão de identidade federada para permitir o uso de tecnologia **single sign-on** no processo de autenticação dos usuários do serviço de nuvem, o qual deve ser acompanhado de autenticação multifator (MFA).

registrar e armazenar, pelo período de um ano, todos os acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

apoiar o BASA, quando necessário, nas atividades de investigação de incidentes de cibersegurança. Isso inclui fornecer prontamente informações e recursos necessários para a investigação, como logs, registros de eventos e relatórios de auditoria.

adotar controles que mitiguem os efeitos de eventuais vulnerabilidades na liberação de novas versões do aplicativo, caso o serviço a ser contratado seja relativo ao serviço de execução de aplicação por meio da internet;

garantir que o ambiente seja protegido de usuários externos do serviço em nuvem e de pessoas não autorizadas e implementar controles de segurança da informação de forma a propiciar o isolamento adequado dos recursos utilizados por outros usuários do serviço em nuvem;

assegurar que toda atualização do sistema seja previamente analisada e homologada antes que possa ser instalada/configurada, além de dispor de documentação de todas as alterações realizadas no serviço e/ou sistema mediante processos formalizados de Gestão e Mudanças;

assegurar a adoção de medidas de segurança para a transmissão e armazenamento dos dados e das informações processados ou armazenados pelo prestador, e fornecer ao BASA evidências da adoção das referidas medidas;

notificar ao BASA sobre a subcontratação de serviços relevantes para a prestação do serviço contratado;

notificar ao BASA sobre a intenção de interromper a prestação de serviços com pelo menos trinta dias de antecedência da data prevista para a interrupção;

conceder o acesso do Banco Central do Brasil aos contratos e aos acordos firmados para a prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações;

manter o BASA permanentemente informado sobre eventuais limitações que possam afetar a prestação dos serviços ou o cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor;

dispor de Plano de Comunicação de Incidentes e/ou dashboards com informações referentes a saúde dos serviços oferecidos de incidentes que possam ocorrer, informando o BASA os casos de incidentes de segurança da informação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do BASA;

realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação. A análise deve ter periodicidade no mínimo mensal e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia utilizada, riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes;

possuir Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção;

desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços ou envolvendo dados pessoais de empregados e/ou clientes do BASA;

realizar regularmente testes de segurança da informação (incluindo análise e tratamento de riscos, verificação de vulnerabilidades, avaliação de segurança dos serviços e testes de penetração) e auditorias por terceira parte reconhecidamente confiável, disponibilizando relatório comprobatório a cada três meses para o BASA;

prover mecanismo de acesso protegido aos dados, por meio de comunicação criptografada, garantindo que apenas aplicações e usuários autorizados tenham acesso;

deverá fornecer, sempre que solicitado pelo BASA, cópias dos logs de segurança de todas as atividades de todos os usuários dentro da conta, além de histórico de chamadas de Application Programming Interface (API), caso haja, para análise de segurança e auditorias;

dispor de recursos e soluções técnicas que garantam a segurança da informação dos dados do BASA, incluindo os seguintes itens: solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste/oeste, e de aplicações), solução de prevenção e detecção de intrusão (IDS/IPS), antivírus, anti-malware, solução anti-DDoS, solução de gestão de logs, solução de gestão integrada de pacotes de correção (patches), solução de correlação de eventos de segurança (SIEM);

realizar backups e salvaguardas dos conteúdos das comunicações realizadas por meio da solução e permitir a consulta desses dados;

garantir a exclusividade de direitos, por parte do BASA, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como **backups** de segurança.

comprometer-se a preservar os dados do BASA contra acessos indevidos e abster-se de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente ao BASA qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados;

operar o serviço dentro do uso proposto, com desempenho razoável e exigindo o mínimo possível de permissões dos demais sistemas do BASA, além de proteger os dados transmitidos por meio dele, quando necessário;

atestar informações referentes a medidas adotadas em proteção de dados pessoais, devendo ser capaz de demonstrar:

as diretrizes de tratamento;

o modo de atendimento a solicitações de titulares de dados pessoais;

as medidas protetivas para garantia da confidencialidade dos dados pessoais;

as medidas protetivas durante as comunicações com o BASA;

o registro de atividades de tratamento de dados pessoais;

a solicitação de autorização na subcontratação de terceiros para atividades de tratamento de dados pessoais;

a medidas de devolução / descarte dos dados.

A partir do ponto de entrada/saída da internet nos datacenters do provedor de nuvem ofertados, a contratada deverá observar:

inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela rede, salvo por ordem judicial, na forma da lei;

inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

não fornecimento a terceiros de dados do BASA, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

fornecer ao BASA, sempre que solicitado, informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados do BASA.

Os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pelo BASA, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro, observando-se que:

pelo menos uma cópia atualizada de segurança deve ser mantida em território brasileiro;

a informação sem restrição de acesso poderá possuir cópias atualizadas de segurança fora do território brasileiro, desde que em conformidade com a Resolução CMN 4.893/21.

A empresa deve garantir a adequação e a adoção de medidas pelo BASA, em decorrência de qualquer determinação do Órgãos Governamentais aos quais o BASA é subordinado que impacte sobre o Contrato vigente.

A empresa deve manter o BASA permanentemente informado sobre eventuais limitações que possam afetar a prestação dos serviços ou o cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor.

É vedado o uso de informações do BASA pela contratada para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado;

Em caso de extinção do contrato, a contratada deverá transferir os dados e as informações processados ou armazenados por ele ao novo prestador de serviços ou ao BASA e, após a confirmação da integridade e da disponibilidade dos dados e informações recebidos, os excluir.

Em caso da decretação de regime de resolução do Banco da Amazônia pelo Banco Central do Brasil, a contratada deverá:

conceder pleno e irrestrito acesso do responsável pelo regime de resolução aos contratos, aos acordos, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações que estejam em poder da empresa contratada; e

notificar previamente o responsável pelo regime de resolução sobre sua intenção de interromper a prestação de serviços, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para a interrupção. A contratada obriga-se a aceitar eventual pedido de prazo adicional de 30 (trinta) dias para a interrupção do serviço, feito pelo responsável pelo regime de resolução. A notificação prévia deverá ocorrer também na situação em que a interrupção for motivada por inadimplência da contratante.

REQUISITOS DE ARQUITETURA, DESIGN E MODELAGEM DE AMEAÇAS

O sistema, com recursos web, deverá incorporar, no mínimo, proteção contra:

Controle de acesso falho: as restrições sobre o que os usuários autenticados têm permissão para fazer muitas vezes não são aplicadas de forma adequada. Os invasores podem explorar essas falhas para acessar funcionalidades e/ou dados não autorizados, como acessar contas de outros usuários, visualizar arquivos confidenciais, modificar dados de outros usuários, alterar direitos de acesso etc.

Falhas criptográficas: Muitos aplicativos da web e APIs não protegem adequadamente os dados sigilosos, como dados pessoais e financeiros. Os invasores podem roubar ou modificar esses dados fracamente protegidos para conduzir fraude de cartão de crédito, roubo de identidade ou outros crimes. Os dados sigilosos podem ser comprometidos sem proteção extra, como criptografia em repouso ou em trânsito, e requerem precauções especiais quando trocados com o navegador.

Injeção: Injeções ocorrem quando dados informados pelo usuário são enviados para um interpretador como parte de um comando ou uma query. O dado malicioso do atacante faz o interpretador executar comandos que não deveria ou modificar dados. Algumas das injeções mais comuns são SQL, NoSQL, OS command, Mapeamento Relacional de Objeto (ORM), LDAP e Expression Language (EL) ou Object Graph Navigation Library (OGNL). O conceito é idêntico entre todos. A revisão do código-fonte é o melhor método para detectar se os aplicativos são vulneráveis a injeções.

Design inseguro: O design seguro é uma cultura e metodologia que avalia constantemente as ameaças e garante que o código seja desenvolvido e testado de forma robusta para evitar métodos de ataque conhecidos. O design seguro requer um ciclo de vida de desenvolvimento seguro, alguma forma de padrão de design seguro ou biblioteca ou ferramenta de componentes de estradas pavimentadas e modelagem de ameaças.

Configuração incorreta de segurança: geralmente é o resultado de configurações padrão inseguras, configurações incompletas ou ad hoc, armazenamento em nuvem aberta, cabeçalhos HTTP configurados incorretamente e mensagens de erro detalhadas contendo informações confidenciais. Não apenas todos os sistemas operacionais, estruturas, bibliotecas e aplicativos devem ser configurados com segurança, mas também devem ser corrigidos / atualizados em tempo hábil.

Componentes vulneráveis e desatualizados: componentes, como bibliotecas, estruturas e outros módulos de software, são executados com os mesmos privilégios do aplicativo. Se um componente vulnerável for explorado, esse tipo de ataque pode facilitar a perda séria de dados ou o controle do servidor. Aplicativos e APIs que usam componentes com vulnerabilidades conhecidas podem minar as defesas do aplicativo e permitir vários ataques e impactos.

Falhas de identificação e autenticação: as funções do aplicativo relacionadas à autenticação e gerenciamento de sessão são frequentemente implementadas incorretamente, permitindo que os invasores comprometam senhas, chaves ou tokens de sessão ou explorem outras falhas de implementação para assumir as identidades de outros usuários temporária ou permanentemente.

Falhas de software e integridade de dados: As falhas de software e integridade de dados estão relacionadas ao código e à infraestrutura que não protegem contra violações de integridade. Por exemplo, quando objetos ou dados são codificados ou serializados em uma estrutura que um invasor pode ver e modificar, logo é vulnerável à desserialização insegura. Outro exemplo é quando um aplicativo depende de plug-ins, bibliotecas ou módulos de fontes não confiáveis, repositórios e redes de entrega de conteúdo (CDNs).

Registro (logging) e monitoramento insuficientes: registro (logging) e monitoramento insuficientes, juntamente com a integração ausente ou ineficaz com a resposta a incidentes, permite que os invasores ataquem ainda mais os sistemas, mantenham a persistência, ganhem acesso em mais sistemas e adulterem, extraiam ou destruam dados.

Server-Side Request Forgery (SSRF): As falhas de SSRF ocorrem sempre que um aplicativo web busca um recurso remoto sem validar a URL fornecida pelo usuário. Ele permite que um invasor force o aplicativo a enviar uma solicitação criada para um destino inesperado, mesmo quando protegido por um firewall, VPN ou outro tipo de ACL de rede.

Validação de entrada inadequada: o produto recebe entradas ou dados, mas não valida ou valida incorretamente se a entrada possui as propriedades necessárias para processar os dados de forma segura e correta. Garanta que os dados inseridos deveram satisfazer apenas o esperado pela aplicação.

Caracteres Especiais ou maliciosos: caracteres especiais são usados para explorar falhas como: SQL injection, XSS, Template Injection, entre outros. Garanta que apenas entradas válidas, esperadas e apropriadas sejam processadas pelo Sistema.

A solução deverá possuir conformidade com o OWASP TOP 10 vigente visando assegurar a segurança dos dados, gerar confiança entre os usuários, prevenir perdas financeiras e cumprir regulamentações de segurança, proporcionando a integridade e a credibilidade necessárias para um site ou aplicativo.

A solução não deve ser baseada nos frameworks Wordpress ou Joomla.

Deverá ser imposto o menor privilégio em conexões com o banco de dados ou outros sistemas de back-end.

A Contratada deverá realizar configuração segura (hardening) do servidor web no qual a aplicação está hospedada e deverá assegurar que servidores web da aplicação estejam configurados seguindo as melhores práticas de segurança, com base no CIS Benchmark mais atual.

As seguintes flags e procedimentos relacionados deverão ser adotados em relação às configurações do cabeçalho para a comunicação entre o servidor e o cliente:

A aplicação deverá instruir o browser a só permitir acesso via HTTPS. Deverá ser ativado o HTTP Strict Transport Security (HSTS) adicionando um cabeçalho de resposta com o nome 'Strict-Transport-Security' e o valor 'max-age = expireTime', em que expireTime é o tempo em segundos que os navegadores devem lembrar que o site só deve ser acessado usando HTTPS. O max-age deve ser de pelo menos 31536000 segundos (1 ano);

O cabeçalho X-Content-Type-Options deverá estar configurado como 'nosniff' para todas as páginas da web;

A aplicação deverá retornar o cabeçalho X-Frame-Options com o valor DENY ou SAMEORIGIN, que permitirá "framing" das páginas conforme SAME ORIGIN;

A aplicação deverá ter o CSP habilitado enviando os cabeçalhos de resposta Content-Security-Policy, conforme políticas que atenda critérios de segurança na implementação dessa diretiva;

A aplicação deverá ter o cabeçalho X-XSS-Protection desabilitado, por meio da configuração do seu valor como 0 (zero);

A aplicação não deverá possuir os cabeçalhos "fingerprinting": X-Powered-By, Server, X-AspNet-Version;

A aplicação deverá forçar content-type para as respostas. Se a aplicação retorna json, a resposta content-type da aplicação deverá ser application/json;

Os tipos de conteúdo text/*, /+xml e application/xml também devem especificar um conjunto de caracteres seguro (por exemplo, UTF-8, ISO-8859-1);

O conteúdo da aplicação não poderá ser incorporado a um site de terceiro por padrão;

O Cross-Origin Resource Sharing (CORS) e cabeçalho Access-Control-Allow-Origin deverão utilizar uma lista de permissão restrita de domínios e subdomínios confiáveis para correspondência e não oferecer suporte à origem "null", e validar os dados inseridos pelo usuário;

O cookie emitido pela aplicação deverá possuir os atributos SameSite, SECURE e HttpOnly;

A aplicação deverá utilizar apenas o HTTPS com certificados válidos e cifras adequadas é fundamental para garantir a segurança online. O HTTPS protege a confidencialidade dos dados, os certificados válidos asseguram a autenticidade do site e a configuração correta de cifras previne vulnerabilidades, sendo essencial para proteger dados e a integridade das comunicações

Antes da entrada em produção, a solução passará por homologação quanto a sua segurança. Quaisquer eventuais vulnerabilidades identificadas pela equipe do BASA serão tratadas como defeito de software e deverão obrigatoriamente ser corrigidas pela CONTRATADA.

Realizar configuração segura do servidor web, também conhecido como hardening. Assegurar que servidores WEB estejam configurados seguindo as melhores práticas de segurança, com base no CIS Benchmarks.

Utilizar apenas o HTTPS com certificados válidos e cifras adequadas é fundamental para garantir a segurança online. O HTTPS protege a confidencialidade dos dados, os certificados válidos asseguram a autenticidade do site e a configuração correta de cifras previne vulnerabilidades, sendo essencial para proteger dados e a integridade das comunicações.

REQUISITOS DE ARMAZENAMENTO DE DADOS E PRIVACIDADE

Os recursos de armazenamento de credenciais do sistema deverão ser utilizados para armazenar dados restritos e sigilosos, como dados pessoais, credenciais de usuário ou chaves criptográficas

Dados restritos e sigilosos não deverão:

- ser exibidos em mensagens de erro;

- ser armazenados fora do contêiner da aplicação ou de recursos de armazenamento de credenciais do sistema;

- ser armazenados em texto claro, como um banco de dados não criptografado;

- aparecer nos logs de aplicação;

- ser compartilhados com terceiros, exceto se for uma parte necessária da arquitetura;

- ser expostos através de mecanismos IPC (Inter-process Communication);

- ser armazenados localmente ou em arquivos temporários no dispositivo. Em vez disso, os dados deverão ser recuperados de um terminal remoto quando necessário e mantidos apenas em memória.

A aplicação não deverá exibir mensagens de erro detalhadas que possa expor informações privilegiadas.

Senhas ou PINs de acesso não deverão ser expostos através da interface de usuário.

Credenciais de acesso não deverão ser armazenadas dentro do código-fonte do sistema.

Será obrigatória a validação, a filtragem e o tratamento de todos os dados inseridos pelo usuário.

Toda requisição de acesso ao banco de dados deverá passar por processo de validação de autorização.

Será vedada a filtragem de dados no cliente.

Não deverá ser utilizado o método GET (URLs) para o envio de dados restritos ou sigilosos ou para a realização transações financeiras.

O método HTTP deverá ser utilizado de acordo com a operação: GET (read), POST (create), PUT/PATCH (replace/update), e DELETE (delete).

Será proibida a utilização de dados sensíveis (credenciais de acesso, senhas, tokens ou API keys) na URL, deverá ser utilizado cabeçalho Authorization.

Toda requisição de acesso à API deverá passar por processo de validação de autorização.

Um mecanismo de validação de entrada padrão deverá ser utilizado para validar todos os dados em tamanho, tipo, sintaxe e regras de negócio antes de exibi-los ou armazená-los.

Deverá ser utilizada a estratégia de validação do tipo Whitelist.

Será obrigatória a validação content-type de dados publicados (POST) aceitáveis (por exemplo application/x-www-form-urlencoded, multipart/form-data, application/json etc.).

Entradas inválidas deverão ser rejeitadas, ao invés de se tentar sanitizar dados impróprios/maliciosos.

REQUISITOS DE AUTENTICAÇÃO

O sistema deve possuir controle de acesso dos usuários baseado em papéis, usuários e funções.

O sistema deve possuir mecanismo de múltiplo fator de autenticação (MFA);

O sistema deve ser capaz de admitir integração com MS-AD (Microsoft Active Directory) do BASA para login único de usuário (Single Sign On = SSO).

As senhas deverão ser gravadas em banco de dados de forma criptografada.

A tela de log-on não deverá exibir a senha que está sendo informada.

O sistema não deverá armazenar ou transmitir senhas em texto plano.

A tela de entrada dos sistemas deverá validar as informações fornecidas pelo usuário somente quando todos os dados de entrada estiverem completos. Caso ocorra uma condição de erro, o sistema não deverá indicar qual parte do dado de entrada está correta ou incorreta.

Em caso de tentativa de log-on inválida, o sistema deverá exibir uma mensagem genérica e nunca exibir as mensagens "usuário inexistente" ou "senha incorreta", de modo a não fornecer mensagens que permitam a um usuário não autorizado deduzir informações de acesso.

Todo acesso administrativo deverá ser restrito e deverá ser garantido o acesso apenas aos usuários autorizados.

Deverá ser utilizado HTTPS para envio de credenciais.

Os sistemas não deverão passar ID de sessão por método HTTP GET.

Deverá ser utilizado sempre o método HTTP POST para a requisição de autenticação.

Será obrigatória a utilização do parâmetro “state” com hash aleatório no processo de autenticação do OAuth.

Será proibido o uso de Basic Authentication.

As autorizações de acesso deverão ser validadas, garantindo que nenhum usuário acessará o que não foi previamente definido em seu perfil.

O processo de login deve ser iniciado através de uma página com um novo cookie de sessão.

Todos os endpoints do sistema deverão ser protegidos por autenticação.

Será proibido o incremento de IDs automaticamente. No lugar, deverá ser utilizado UUID.

REQUISITOS DE GERENCIAMENTO DE SESSÃO DO USUÁRIO

As sessões deverão ser invalidadas pelo terminal remoto após um período de, no máximo, 15 minutos de inatividade e os tokens de acessos devem expirar.

O controle de sessão deverá ser tratado pelo servidor e apenas a persistência dele no cliente.

Os sistemas deverão implementar token de sessão por requisição com alta aleatoriedade, devendo ser utilizados tokens personalizados e aleatórios em todos os formulários e URLs que não serão automaticamente enviadas pelo navegador.

Toda as páginas deverão ter um link para o logout o qual, ao clicar, o sistema deverá realizar o logout sem antes questionar o usuário. O logout deve destruir todo o estado da sessão no lado servidor e os cookies no lado cliente.

Será proibido o uso de “response_type=token”.

Dados de usuários, atributos e políticas utilizados pelos controles de acesso, não podem ser manipulados pelos usuários finais, a menos que especificamente autorizado na arquitetura do projeto.

O sistema deverá utilizar o princípio do menor privilégio, os usuários só devem ser capazes de acessar funções, arquivos de dados, URLs, controladores, serviços e outros recursos, para os quais possuam autorização específica.

Em caso de sistemas que utilizam JWT (JSON Web Token):

Será obrigatório o uso de chaves randômicas (JWT Secret);

Será proibido armazenar dados confidenciais em tokens JWT.

Será proibida a extração do algoritmo do cabeçalho (deverá ser validado no back-end);

Deverá ser utilizado no back-end o algoritmo RS256;

Será obrigatório regras de time-out de sessão do usuário de 15 minutos, access token de 3 minutos e refresh token de 8 horas.

REQUISITOS DE COMUNICAÇÃO DE REDE

O sistema deverá ser capaz de suportar a pilha dupla IPV4 e IPV6.

Todas as comunicações externas entre os servidores do sistema e os clientes deverão ser encriptadas.

O sistema deverá utilizar criptografia para as comunicações externas entre os servidores do sistema e os clientes. Os dados deverão ser criptografados na rede utilizando somente TLS 1.2 ou superior.

O sistema não deverá permitir o uso do SSL, TLS 1.0 e TLS 1.1.

Deve-se usar os seguintes algoritmos: SHA-2 (SHA-224, SHA-256, SHA-384, SHA-512, SHA-512/224, SHA-512/256), SHA3-224, SHA3-256, SHA3-384, SHA3-512, SHAKE128 e SHAKE256.

Será vedada a utilização de cifras com vulnerabilidades divulgadas e/ou conhecidas.

As requisições deverão ser limitadas (através de rate limit ou outra solução semelhante), a fim de se evitar ataques de DoS (negação de serviço) ou força bruta.

Deverá ser utilizada a validação de "redirect_url" no servidor para permitir apenas URL's da *whitelist*.

Tráfegos HTTP deverão ser redirecionados para HTTPS.

A propriedade "readOnly" deverá ser configurada como "true" em esquemas de objeto para todas as propriedades que podem ser recuperadas por meio de APIs, mas nunca deverão ser modificadas.

Os modos de depuração do servidor da Web ou de aplicativos e da estrutura de aplicativos deverão ser desativados em produção para eliminar recursos de depuração, consoles de desenvolvedor e divulgações de segurança não intencionais.

REQUISITOS DE RESPOSTAS HTTP

Os cabeçalhos HTTP ou qualquer parte da resposta HTTP não deverão expor informações detalhadas da versão dos componentes do sistema.

A aplicação deverá retornar os seguintes códigos:

405 Method Not Allowed: sempre que um método solicitado não for apropriado para o recurso solicitado

406 Not Acceptable: sempre que o formato suportado não for correspondido. Requisições content-type deverão ser validadas para permitir apenas o formato suportado (por exemplo application/xml, application/json etc.)

HTTP 200: código de resposta do status de sucesso do HTTP, indica que a solicitação foi bem-sucedida;

HTTP 302: indica que o recurso solicitado foi movido temporariamente para a URL fornecida pelo cabeçalho Location.

HTTP 401: para qualquer ação não autorizada no sistema.

HTTP 429: para solicitações que excedam o limite de requisição permitido.

HTTP 415: para solicitações contendo cabeçalhos de tipo de conteúdo ausentes ou inesperados

A aplicação deverá ter defesas contra ataques de poluição de parâmetro HTTP, especialmente se a estrutura do aplicativo não faz distinção sobre a origem dos parâmetros de solicitação (GET, POST, cookies, cabeçalhos ou variáveis de ambiente).

Redirecionamentos e encaminhamentos de URL deverão permitir apenas destinos que aparecem em uma lista de permissões ou deverão mostrar um aviso ao redirecionar para conteúdo potencialmente não confiável.

A aplicação deverá ter proteção contra ataques do tipo SSRF, validando ou higienizando dados não confiáveis ou metadados de arquivos HTTP, como nomes de arquivos, campos de entrada de URL, listas de protocolos, domínios, caminhos e portas.

REQUISITOS DE AUDITORIA

A solução deve dispor de logs de eventos para fins de auditoria, incluindo todas as ações administrativas e ações envolvendo os itens arquivados e pesquisados no que tange o arquivamento, visualização, recuperação e remoção de itens.

A solução deve dispor de logs com registro de informações a serem utilizadas na depuração e verificação de falhas da solução, mantendo o registro de toda atividade de arquivamento e recuperação realizada, inclusive para os processos de auditoria realizados.

A solução deve permitir a configuração de usuários (auditores), com permissão de monitorar (auditar) e acessar grupos específicos de caixas postais e/ou todas as mensagens arquivadas.

A solução deve suportar a geração e armazenamento de logs no formato IPV4 e IPV6.

As aplicações deverão implementar um sistema de *logging* que permita auditorias e investigações de incidentes de segurança, fraudes e casos de abuso.

A identificação do usuário, ou ID, deverá ser única, isto é, cada usuário deverá ter uma identificação própria.

Os sistemas de informação e suas respectivas infraestruturas deverão ser configurados de modo a registrar um critério mínimo de informações de logging e auditoria, contendo, no mínimo:

operações de login e logout;

tentativas de login malsucedidas;

acesso a telas cujo conteúdo é sigiloso, em segredo de justiça, possua dados pessoais ou bancários;

operações de inclusão, alteração ou exclusão de registros no banco de dados;

execução de jobs e tarefas automatizadas;

criação, leitura, atualização ou exclusão de informações sigilosas;

mudanças de configurações no sistema, na rede ou em serviços (inicialização, suspensão e reinicialização de serviços), inclusive a instalação de patches e atualizações de softwares;

acesso aos bancos de dados de fonte interna e externa;

falhas que resultem no fechamento anormal da aplicação, especialmente devido à exaustão de recurso ou atingimento do limite de um recurso (como memória do CPU, conexões de rede, espaço no disco etc.);

acesso e alteração de trilhas de auditoria;

registros de tráfego de dados de fontes internas e externas; e

registros de processos internos relacionados às atividades do negócio.

Os registros dos eventos deverão incluir, no mínimo, as seguintes informações:

identificação inequívoca do autor/ativo que realizou a atividade;

sistema onde ocorreu ou foi observada a atividade (logger/observador do evento);

tela (página) do sistema de onde a operação foi realizada;

tipo de atividade ocorrida (tipo de evento/ação);

data, hora e fuso horário, observando os mecanismos de sincronização de tempo, de forma a garantir que as configurações de data, hora e fuso horário do relógio interno estejam sincronizados com a "Hora Legal Brasileira (HLB)", de acordo com o serviço oferecido e assegurado pelo Observatório Nacional (ON);

retorno do sistema em caso de falhas ou sucesso na ação;

identificador da instância (para sistemas clusterizados);

para operações de inserção, alteração ou exclusão, o tipo da operação, nome da tabela que foi manipulada, ID do registro e, se for o caso, valores anterior e atual de cada campo;

parâmetros informados pelo usuário (ex: parâmetros repassados aos métodos GET ou POST);

tempo de resposta do sistema;

para execução de jobs e tarefas automatizadas, armazenar o resultado da operação; falha, sucesso, cancelada etc.; e

endereço IP, nome do dispositivo, coordenadas geográficas, se disponíveis, e outras informações que possam identificar a possível origem do evento.

A aplicação não deve registrar credenciais ou detalhes de pagamento.

Os tokens de sessão só devem ser armazenados em logs de forma irreversível e com hash.

Será vedado o envio de informações sensíveis (ex: credenciais de acesso) para logs.

A solução não deverá registrar logs de auditoria em banco de dados da aplicação.

As aplicações deverão registrar logs de rastreamento distribuído (distributed tracing) de requisição.

As aplicações deverão gerar logs em formato que permita a completa identificação dos fluxos de dados

As aplicações deverão registrar eventos relevantes de segurança, incluindo eventos de autenticação bem-sucedidos e com falha, falhas de controle de acesso, falhas de desserialização e falhas de validação de entrada.

A solução deve garantir que todas as fontes de tempo estão sincronizadas com a hora e fuso horário corretos.

Dados de registro devem ser sanitizados para evitar ataques de injeção de registro.

REQUISITOS PARA APIs

A codificação de API deverá incorporar, no mínimo, proteção contra:

- a) *Broken Object Level Authorization*
- b) *Broken User Authentication*
- c) *Excessive Data Exposure*
- d) *Lack of Resources & Rate Limiting*
- e) *Broken Function Level Authorization*
- f) *Mass Assignment*
- g) *Security Misconfiguration*
- h) *Injection (Injection flaws, tais como SQL e NoSQL, Command Injection etc.)*
- i) *Improper Assets Management*
- j) *Insufficient Logging & Monitoring*
- k) *Conformidade com o OWASP Top 10 API Security Risks em vigor*

Deverão ser utilizadas as classes Encoder e Validator da OWASP ESAPI (Enterprise Security API)

Deve ser imposto o menor privilégio quando se conectar ao banco de dados ou outros sistemas de back-end.

O banco de dados não deverá ser acessado por outro canal que não seja a aplicação

Os URLs da API não deverão expor informações confidenciais, tais como a chave da API, tokens de sessão etc.

Objetos serializados deverão usar verificações de integridade ou criptografados para evitar a criação de objetos hostis ou adulteração de dados.

Todos os endpoints acessíveis ao público devem usar um Certificado Digital que tenha sido assinado por uma Autoridade de Certificação aprovada e dentro do prazo de utilização.

Devem ser aplicadas políticas de limitação de taxa (ratelimit) para evitar o abuso da API.

Toda entrada pelo usuário por parâmetros da aplicação ou de forma manipulada em qualquer outra parte da aplicação, deverá ser validada, garantindo as propriedades necessárias para processar os dados de forma segura e correta. Garanta que os dados inseridos devam satisfazer apenas o esperado."

A solução deve garantir que apenas entradas válidas, esperadas e apropriadas sejam processadas, pois caracteres especiais ou maliciosos são usados para explorar falhas como: SQL injection, XSS, Template Injection, entre outros.

CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/001

ANEXO VIII

MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

Ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

Ref: Edital CHAMAMENTO PUBLICO 2025/001

Objeto:

Prezados senhores,

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

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

Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, integração, configuração, customização, parametrização, sanitização e migração de dados, manutenção e suporte técnico de uma Solução de Customer Experience, no formato de Software como Serviço (SaaS), pelo período de 60 meses, contemplando todo o processo de Gestão do relacionamento com clientes do Banco, conforme a seguir, incluindo todas as funcionalidades de conformidade regulatória, segurança cibernética:

ITEM	DESCRIÇÃO	MÓDULO	UNIDADE	QUANT.	VALOR UNIT.	VALOR ANUAL	VALOR E EM 5 ANOS	VALOR GLOBAL
1	Solução de CX (Customer Experience)	Módulo Visão do Cliente	Mensal	Até 60				
		Módulo Meus Clientes	Mensal	Até 60				
		Módulo Dashboards	Mensal	Até 60				
		Módulo Campanhas	Mensal	Até 60				
		Módulo Vendas	Mensal	Até 60				
		Módulo Gerenciador	Mensal	Até 60				
		Módulo Agenda	Mensal	Até 60				
		Módulo Incentivos	Mensal	Até 60				
		Implantação, parametrização integração	Un.	01				
		Repasse de conhecimento	Un.	01				
		Suporte Manutenção	Mensal	60				
		Higiene e Migração de Dados	Un.	01				
TOTAL								

2. Metas, Metodologias e capacidade da solução:

2.2 Redução de *Churn* - Taxa de desistência de relacionamento \cong

2.2.1 Metodologia de alcance:

2.3 Taxa de conversão de *Leads* \cong

2.3.1 Metodologia de alcance:

2.4 Taxa de Retenção \cong

2.4.1 Metodologia de alcance:

2.5 Comunicação Personalizada \cong

2.4.1 Metodologia de alcance:

2.6 Metodologia de transmissão de expertise, inteligência de negócio e conhecimento:

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

3.1 Solução SaaS

Descrição do Item	Marca	Modelo	Fabricante	VALOR (R\$)

3.2 MÃO DE OBRA/SERVIÇOS

Descrição do Profissional	Quantidade	Próprio	Subcontratado	Compartilhado	Valor (R\$)

3.3 Custos Indiretos, Tributos e Lucro

	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	-	
B	Lucro	-	
C	Tributos	0,00%	-
C.1. PIS	-		
C.2. COFINS	-		
C.3. ISS	-		
Total	0,00%	-	

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

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

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

() Não é optante do Simples Nacional.

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

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

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

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

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

BANCO:

AGÊNCIA:

CONTA CORRENTE:

PRAÇA DE PAGAMENTO:

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

.....

(Local e Data)

.....

(representante legal)

CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/001

ANEXO IX

DECLARAÇÃO DE NÃO OCORRÊNCIA DE REGISTRO DE OPORTUNIDADE

Ao

BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

Comissão de Avaliação Ref.: Edital Nº 2024/_____

Objeto: (Preencher)

Prezados Senhores,

O PROPONENTE, (qualificação), por meio de seu representante legal, DECLARA, que para a apresentação de proposta ao referido Edital, NÃO houve ocorrência de “Registro de Oportunidade”, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Instrução Normativa nº 1 de 4 de abril de 2019 e no art. 31 da Lei nº 13.303, de 2016.

Local e data

Assinatura do representante legal da empresa

Nome:

Função:

RG:

CPF:

CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/001

ANEXO X

TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

Por este instrumento particular, a CONTRATADA compromete-se a cumprir integralmente as disposições da Política Anticorrupção, Política de Responsabilidade Socioambiental e da Política de Relacionamento com Fornecedores do Banco da Amazônia da qual tomou conhecimento neste ato por meio da leitura da cópia que lhe foi disponibilizada.

E, para fiel cumprimento desse compromisso, a CONTRATADA declara e garante que nem ela, diretamente ou por intermédio de qualquer subsidiária ou afiliada, e nenhum de seus diretores, empregados ou qualquer pessoa agindo em seu nome ou benefício, realizou ou realizará qualquer ato que possa consistir em violação às proibições descritas (i) na Lei n. 12.846/2013, doravante denominada “Lei Anticorrupção Brasileira”, (ii) na Lei Contra Práticas de Corrupção Estrangeiras de 1977 dos Estados Unidos da América (United States Foreign Corrupt Practices Act of 1977, 15 U.S.C. §78-dd-1, et seq., conforme alterado), doravante denominada FCPA, (iii) e nas convenções e pactos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, em especial a Convenção da OCDE sobre Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção e a Convenção Interamericana contra a Corrupção – OEA, todas referidas como “Normas Anticorrupção”, incluindo pagamento, oferta, promessa ou autorização de pagamento de dinheiro, objeto de valor ou mesmo de valor insignificante mas que seja capaz de influenciar a tomada de decisão, direta ou indiretamente, a:

- a) qualquer empregado, oficial de governo ou representante de, ou qualquer pessoa agindo oficialmente para ou em nome de uma entidade de governo, uma de suas subdivisões políticas ou uma de suas jurisdições locais, um órgão, conselho, comissão, tribunal ou agência, seja civil ou militar, de qualquer dos indicados no item anterior, independente de sua constituição, uma associação, organização, empresa ou empreendimento controlado ou de propriedade de um governo, ou um partido político (os itens A a D doravante denominados conjuntamente autoridade governamental);
- b) oficial legislativo, administrativo ou judicial, independentemente de se tratar de cargo eletivo ou comissionado;
- c) oficial de, ou indivíduo que ocupe um cargo em, um partido político;
- d) candidato ou candidata a cargo político;
- e) um indivíduo que ocupe qualquer outro cargo oficial, cerimonial, comissionado ou herdado em um governo ou qualquer um de seus órgãos; ou
- f) um oficial ou empregado(a) de uma organização supranacional (por exemplo, Banco Mundial, Nações Unidas, Fundo Monetário Internacional, OCDE) (doravante denominado oficial de governo);

g) ou a qualquer pessoa enquanto se saiba, ou se tenha motivos para crer que qualquer porção de tal troca é feita com o propósito de:

g.1.) influenciar qualquer ato ou decisão de tal oficial de governo em seu ofício, incluindo deixar de realizar ato oficial, com o propósito de assistir O Banco da Amazônia ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro;

g.2.) assegurar vantagem imprópria;

g.3) induzir tal oficial de governo a usar de sua influência para afetar ou influenciar qualquer ato ou decisão de uma autoridade governamental com o propósito de assistir O Banco da Amazônia ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro; ou

g.4) fornecer um ganho ou benefício pessoal ilícito, seja financeiro ou de outro valor, a tal oficial de governo.

A CONTRATADA, inclusive seus diretores, empregados e todas as pessoas agindo em seu nome ou benefício, com relação a todas as questões afetando O Banco da Amazônia ou seus negócios, se obrigam a:

a) permanecer em inteira conformidade com as Leis Anticorrupção, e qualquer legislação antissuborno, anticorrupção e de conflito de interesses aplicável, ou qualquer outra legislação, regra ou regulamento de propósito e efeito similares, abstendo-se de qualquer conduta que possa ser proibida a pessoas sujeitas às Leis Anticorrupção;

b) tomar todas as precauções necessárias visando prevenir ou impedir qualquer incompatibilidade ou conflito com outros serviços ou com interesses do Banco da Amazônia, o que inclui o dever de comunicar as relações de parentesco existentes entre os colaboradores da CONTRATADA e do Banco da Amazônia; e

c) observar, no que for aplicável, o Programa de Compliance do Banco da Amazônia, sobre o qual declara ter pleno conhecimento.

Entendendo que é papel de cada organização fomentar padrões éticos e de transparência em suas relações comerciais, O Banco da Amazônia incentiva a CONTRATADA, caso ainda não possua, a elaborar e implementar programa de integridade próprio, observando os critérios estabelecidos no Decreto n. 8.420/2015.

Caso a CONTRATADA ou qualquer de seus colaboradores venha a tomar conhecimento de atitudes ilícitas ou suspeitas, especialmente se referentes à violação das Leis Anticorrupção, deve informar prontamente ao Banco da Amazônia, por meio do Canal de Denúncias e no telefone

Fica esclarecido que, para os fins do Contrato, a CONTRATADA é responsável, perante O Banco da Amazônia e terceiros, pelos atos ou omissões de seus colaboradores.

Por fim, a CONTRATANTE declara estar ciente de que a fiel observância deste instrumento é fundamental para a condução das atividades inerentes ao Contrato maneira ética e

responsável constituindo falta grave, passível de imposição de penalidade, qualquer infração, no disposto deste instrumento.

.....

(Local e Data)

.....

(representante legal)

CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/001

ANEXO XI

TERMO DE ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Eu, _____, matrícula: _____
CPF _____ declaro:

- a) ter recebido, neste ato, cópia do Código de Ética do Banco da Amazônia;
- b) que tomei conhecimento do inteiro teor do Código e comprometo-me a cumprir fielmente suas normas, durante todo o meu mandato estatutário e/ou vigência de meu contrato de trabalho e/ou de prestação de serviço;
- c) ter conhecimento de que a Comissão de Ética do Banco da Amazônia analisará o descumprimento do Código ou de outras normas por ele abrangidas e dará encaminhamento às instâncias competentes.

_____, _____ de _____ de 20____

Assinatura

CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/001

ANEXO XII

DEMAIS MODELOS DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AOS ARTIGOS 38 E 44 DA LEI N. 13.303/2016

Ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

Ref: Edital nº 2024/ .

Objeto:

Prezados senhores,

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

(i) cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da empresa pública ou sociedade de economia mista contratante;

(ii) suspensão pela empresa pública ou sociedade de economia mista;

(iii) declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pela unidade federativa a que está vinculada a empresa pública ou sociedade de economia mista, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

(iv) constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

(v) cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

(vi) constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

- (vii) cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- (viii) que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;
- (ix) que tenha elaborado o termo de referência, anteprojeto ou o projeto básico da licitação;
- (x) que integrou consórcio responsável pela elaboração do termo de referência, anteprojeto ou do projeto básico da licitação;
- (xi) da qual o autor do termo de referência, anteprojeto ou do projeto básico da licitação seja administrador, controlador, gerente, responsável técnico, subcontratado ou sócio, neste último caso quando a participação superar 5% (cinco por cento) do capital votante.

Aplica-se a vedação também:

- (i) à contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;
- (ii) a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
 - a) dirigente de empresa pública ou sociedade de economia mista;
 - b) empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;
 - c) autoridade do ente público a que a empresa pública ou sociedade de economia mista esteja vinculada.
- (iii) cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a respectiva empresa pública ou sociedade de economia mista promotora da licitação ou contratante há menos de 6 (seis) meses.

.....

(Local e Data)

.....

(representante legal)

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

Para participar do Edital de Oportunidade nº 2024/ cujo objeto é a contratação de, de acordo com os critérios, termos, cronograma e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, consoante com as disposições desse Edital e seus anexos e pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia S.A., a empresa *** (razão social), inscrita no CNPJ/MF sob o nº **.***.***-**, sediada em *** (UF), na Rua (Avenida etc) ***, nº *** (endereço completo), por intermédio do seu representante legal, Sr^(a) ***, portador(a) do RG nº ***SSP/** e do CPF/MF nº ***.***.***-**, abaixo assinado(a), DECLARA que:

- a) tem conhecimento do teor do Decreto nº 7.203, de 04.06.2010, que dispõe sobre a vedação de nepotismo no âmbito da administração pública federal; e
- b) em cumprimento ao citado decreto, não utilizará durante toda a vigência do contrato a ser firmado com o Banco da Amazônia S.A. mão de obra de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o 3º (terceiro) grau, de agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança no CONTRATANTE.

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

assinatura do(a) declarante

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DA LEI DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA

Para participar do Edital de Oportunidade nº 2024/, cujo objeto é de acordo com os critérios, termos, cronograma e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos consoante com as disposições desse Edital e seus anexos e pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia S.A., a empresa **** (razão social), inscrita no CNPJ/MF sob o nº **.***.***./0001-**, sediada em **** (UF), na Rua (Avenida etc) ****, nº *** (endereço completo), por intermédio do seu representante legal, Sr^(a) ****, portador(a) do RG nº *****-SSP/** e do CPF/MF nº **.***.***.-**, abaixo assinado(a), DECLARA que:

a) tem conhecimento do teor Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos, que dispõe sobre as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira; e

b) se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados. Adicionalmente, cada uma das Partes declara que tem e manterá até o final da vigência do contrato um código de ética e conduta próprio, cujas regras se obriga a cumprir fielmente. Sem prejuízo da obrigação de cumprimento das disposições de seus respectivos código de ética e conduta, ambas as Partes desde já se obrigam a, no exercício dos direitos e obrigações previstos no Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições:

(i) não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente e

(ii) adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados.

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

assinatura do(a) declarante

MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGADO MENOR NO QUADRO

(Decreto 4.358, de 05.09.2002)

Para fins de participação na licitação denominada Pregão Eletrônico nº 2023/018, a empresa (nome completo da licitante) ***, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **.***.***/*-**, por intermédio do seu representante legal, Sr. (ª) ***, portador (a) do RG nº ***-SSP/** e do CPF nº ***.***.***-**, DECLARA, para fins do disposto na Lei 13.303/2016, acrescido pela 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 (dezesesseis) anos. Ressalva: emprega menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz (). ***** (**), ** de ***** de 2023.

CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/001

ANEXO XIII CADERNO DE TESTES PARA PROVA DE CONCEITO (POC)

A prova de conceito (POC) técnica e de segurança do sistema de CRM visa avaliar a robustez, a eficácia e a resiliência do sistema em cenários diversos. Este estudo é projetado para testar a performance, a funcionalidade e a segurança do sistema, assegurando que ele atenda aos rigorosos padrões exigidos pelo setor bancário. Com uma abordagem detalhada e abrangente, a POC se concentrará em áreas críticas como autenticação multifator, criptografia de dados em trânsito e outras medidas essenciais de segurança cibernética. Além disso, será crucial garantir que todas as ferramentas e metodologias utilizadas estejam alinhadas com as melhores práticas da indústria, evitando o uso de plataformas de prototipação para demonstrações.

Testes de Segurança

1. **Funcionalidade:** Autenticação Multifator (MFA)

- **Caso de Teste:** Verificar o funcionamento da autenticação multifator.
- **Descrição:** O usuário tenta fazer login e é solicitado a fornecer um código de verificação enviado para o e-mail ou dispositivo móvel cadastrado.
- **Resultado Esperado:** O sistema deve impedir o acesso até que o código correto seja inserido.
- **Criticidade:** Alta.

2. **Funcionalidade:** Criptografia de Dados em Trânsito

- **Caso de Teste:** Garantir que todas as comunicações sejam criptografadas usando TLS.
- **Descrição:** Usar uma ferramenta de monitoramento de rede para inspecionar os dados trafegando entre o cliente e o servidor.
- **Resultado Esperado:** Todos os dados devem estar criptografados e ilegíveis sem a chave correta.
- **Criticidade:** Alta.

3. **Funcionalidade:** Controle de Acesso Baseado em Funções (RBAC)

- **Caso de Teste:** Verificar se os usuários possuem permissões adequadas com base no seu perfil.
- **Descrição:** Usuário tenta acessar recursos ou dados fora de sua permissão.

- **Resultado Esperado:** O sistema deve bloquear o acesso e registrar a tentativa nos logs.
- **Criticidade:** Alta.

4. Funcionalidade: Proteção contra SQL Injection

- **Caso de Teste:** Inserir comandos SQL em campos de entrada para validar a proteção contra injeção de código.
- **Descrição:** Tentar inserir ' OR 1=1; -- em um campo de login.
- **Resultado Esperado:** O sistema deve rejeitar a entrada e notificar sobre entrada inválida.
- **Criticidade:** Alta.

5. Funcionalidade: Logs de Auditoria

- **Caso de Teste:** Registrar todas as ações de usuários no sistema.
- **Descrição:** Verificar se as ações de login, consulta, edição e exclusão de dados estão sendo gravadas nos logs.
- **Resultado Esperado:** Todos os eventos devem ser registrados com data, hora e usuário responsável.
- **Criticidade:** Média.

Testes de Integração

1. Funcionalidade: Integração com Core Banking

- **Caso de Teste:** Consultar dados de contas bancárias em tempo real.
- **Descrição:** O CRM deve ser capaz de buscar dados de contas, como saldo e transações, por meio de uma API do sistema bancário.
- **Resultado Esperado:** Os dados são exibidos corretamente no CRM em menos de 2 segundos.
- **Criticidade:** Alta.

2. Funcionalidade: Sincronização com Ferramentas de Marketing

- **Caso de Teste:** Enviar leads captados para a ferramenta de marketing integrada.
- **Descrição:** Testar a exportação automática de leads para uma plataforma de automação de marketing, como HubSpot.
- **Resultado Esperado:** Os leads devem ser enviados corretamente e aparecer na plataforma externa.
- **Criticidade:** Alta.

3. **Funcionalidade:** Importação de Dados de APIs Externas

- **Caso de Teste:** Importar informações de crédito de um serviço como Serasa ou SPC.
- **Descrição:** Validar que os dados de crédito sejam carregados corretamente no perfil do cliente no CRM.
- **Resultado Esperado:** As informações devem ser exibidas sem erros ou perda de dados.
- **Criticidade:** Média.

4. **Funcionalidade:** Exportação para Ferramentas de BI

- **Caso de Teste:** Enviar dados para ferramentas de BI como Power BI ou Tableau.
- **Descrição:** Validar a exportação de relatórios no formato JSON ou CSV para análise em sistemas externos.
- **Resultado Esperado:** Os dados devem ser exportados no formato correto e sem perda.
- **Criticidade:** Média.

5. **Funcionalidade:** Webhooks para Notificações de Eventos

- **Caso de Teste:** Notificar sistemas externos sobre eventos, como criação de novos leads.
- **Descrição:** Testar o disparo de webhooks quando novos leads são criados no CRM.
- **Resultado Esperado:** O sistema externo deve receber a notificação com os dados corretos.
- **Criticidade:** Média.

6. **Funcionalidade:** Integração via Arquivo AVRO - Busca de Informações

- **Caso de Teste:** Importar dados em formato AVRO para o CRM.
- **Descrição:** Validar que arquivos AVRO contendo informações de clientes sejam processados corretamente e carregados no sistema.
- **Resultado Esperado:** Os dados devem ser interpretados corretamente e exibidos sem erros no CRM.
- **Criticidade:** Alta.

7. **Funcionalidade:** Integração via Arquivo AVRO - Entrega de Informações Processadas

- **Caso de Teste:** Exportar informações processadas no CRM em formato AVRO.

- **Descrição:** Testar a geração de arquivos AVRO com dados atualizados e verificar a compatibilidade com sistemas externos.
- **Resultado Esperado:** O arquivo AVRO deve conter os dados corretos e estar conforme o esquema definido para integração.
- **Criticidade:** Alta.