

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

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

CÓDIGO DE ÉTICA

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

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

RELAÇÃO COM SEUS FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇOS E OUTROS PARCEIROS.

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

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

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

ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO E ÀS NORMAS

O Banco da Amazônia exige e cumpre, em seu processo de contratação de bens e serviços, incluindo obras e serviços de engenharia, o atendimento à legislação vigente no País, em especial a Lei nº. 10.520/2002- Lei do Pregão e Decreto Federal nº. 10.024/2005, Lei Complementar nº. 123/2006 – Estatuto da ME e EPP, Lei nº. 13.303/2016 – Lei de Responsabilidade das Estatais e seu Decreto Regulamentador, Decreto Federal nº. 8.945/2016, dentre outras.

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

PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO ESCRAVO

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

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

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

PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL

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

COMBATE À CORRUPÇÃO EM TODAS AS SUAS FORMAS

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

PLANOS DE APLICAÇÃO DE RECURSO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Diretoria de Gestão de Recursos e Portfólio de Produtos e Serviços – DIREP
Gerência Executiva de Patrimônio, Logística, Contratações e Gestão de Contratos – GEPAC
Coordenadoria de Processos Licitatórios – COPOL

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2022/047

O Banco da Amazônia S.A., de ora em diante denominado simplesmente Banco, em conformidade com a autorização contida no Processo Administrativo **GEPAC-CCLOG nº 2022/087** e decisão da Diretoria datada de 18/03/2022, torna público que realizará **Pregão Eletrônico Nº 2022/047**, com critério de julgamento **menor preço Mensal**, o qual reger-se-á pelo disposto no Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia S/A doravante denominado **REGULAMENTO**, de 28 de fevereiro de 2018, instituído pela Lei nº13.303, de 30.06.2016 e pelo Decreto nº 8.945, de 27.12.2016 com observância no que couber às disposições da Lei nº 12.846, de agosto de 2013; do Decreto nº 9.507 de 21.09.2018, do Decreto nº 3.722, de 09 de janeiro de 2001, da Lei nº 10.520, de 17.07.2002; do Decreto nº 4.485, de 25.11.2002; do Decreto nº10.024, de 20 de setembro de 2019; da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006; da Lei Complementar nº 147, de 07.08.2014; da Lei Complementar 155/16 e Decreto nº 8.538/2015 e suas respectivas alterações, conforme objeto descrito no ITEM 1- **DO OBJETO**, nos termos e especificações técnicas deste Edital e seus Anexos que o integram para todos os efeitos.

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

ANEXO I	Termo de Referência	fls. 39 – 72
ANEXO II	Perfis, qualificações profissionais e habilidades exigidas	fls. 73 – 75
ANEXO III	Acordo de Níveis de Serviços	fls. 76 – 83
ANEXO IV	Catálogo de serviços de TI	fls. 84 – 90
ANEXO V	Planilha de Custos e Formação de Preços	fls. 91 – 96
ANEXO VI	Plano de Sustentação	fls.97 a 102
ANEXO VII	Modelo de Carta-proposta de Preços	fls.103
ANEXO VIII	Minuta da Declaração exigida no item 3.2.2 do Edital	fls. 104
ANEXO IX	Minuta de Declaração de Conhecimento do teor do Decreto nº 7.203/2010	fls.105
ANEXO X	Minuta da declaração de Conhecimento da Lei de Improbidade Administrativa	fls.106
ANEXO XI	Minuta de Declaração para atender o art. 38, da Lei nº 13.303/2016	fls.107
ANEXO XII	Minuta de Instrumento Contratual	fls.108 a 126
ANEXO XIII	Matriz de Risco	fls.127 a 128
ANEXO XIV	Termo de Compromisso e sigilo das Informações	fls.129 a 132
ANEXO XV	Termo de Responsabilidade e Confidencialidade do Empregado Terceirizado	fls.133 a 127

1 – DO OBJETO

1.1.- Contratação de Serviço de Service Desk, destinada ao atendimento de clientes internos e externos (Credenciados/parceiros de negócios do BASA) e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e presencial de 1º e 2º Níveis, aos clientes internos e 1º Nível aos externos (Credenciados/parceiros de negócios do BASA) dos serviços de TI do Banco da Amazônia, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários e gerenciamento de processos de TI, conforme especificações técnicas constantes deste Termo de Referência e seus anexos que o integram para todos os efeitos.

1.2.- A licitação será realizada em **um único item/Lote**.

1.3.- O critério de julgamento adotado será o **menor preço global anual**, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2 – PRAZO E LOCAL DE ENTREGA:

2.1 - De acordo com o **ITEM 3** do **ANEXO I**, deste Edital.

As propostas serão abertas no **dia 05.08.2022**, às **10h00**. O início da sessão de disputa de preços ocorrerá na mesma data às **10h30**.

As consultas relativas a esta licitação poderão ser feitas pelo e-mail: licitacoes@basa.com.br;

As consultas deverão informar o número desta licitação.

Para todas as referências de tempo contidas neste Edital será observado o horário de Brasília (DF), nos termos do art. 53, do Decreto nº 10.024, de 20.09.2019.

Este pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da internet, mediante condições de segurança (criptografia e autenticação) em todas as suas fases, e conduzido pelo(a) Pregoeiro(a) designado(a) pelo(a) Gerência de Patrimônio, Logística, Contratações e Gestão de Contratos (**GEPAC**), por meio da **Ordem de Serviço (OS) nº 2022/030** que cuidará do seu processamento e julgamento.

Para participar deste Pregão Eletrônico ou simplesmente acompanhá-lo, o interessado deverá acessar a página de licitações do Banco da Amazônia, na internet, através do endereço <http://www.bancoamazonia.com.br>, item “**Licitações**”, onde se encontra o link para o sistema de licitações eletrônicas. Será utilizado no procedimento o Sistema Eletrônico COMPRASNET do Portal de Compras do Governo Federal: <http://www.compras.gov.br> “**Comprasnet SIASG**”.

A sessão pública deste Pregão Eletrônico será aberta por comando do(a) Pregoeiro(a) com a utilização de sua chave de acesso e senha, no endereço eletrônico www.compras.gov.br.

Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e endereço eletrônico, salvo comunicação do(a) Pregoeiro(a) em sentido contrário.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1- Poderão participar desta licitação os interessados que atenderem a todas as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

3.2 - Não poderão participar desta licitação as empresas que:

3.2.1 - estejam impedidas de participar de licitações promovidas pelo Banco;

3.2.2 - possuam entre seus dirigentes, gerentes, sócios detentores de mais de 5% (cinco por cento) do capital social, responsáveis e técnicos que sejam dirigente ou empregado do Banco na data da publicação do Edital;

3.2.2.1-se a empresa não se enquadrar no impedimento do **subitem 3.2.2** deverá apresentar declaração na forma do **ANEXO IV** deste Edital;

3.2.3 – estejam constituídas sob forma de consórcio;

3.2.4 – estejam sob falência, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução **ou liquidação**;

3.2.4.1 - Nos casos de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

3.2.5 - tenham sido consideradas como inidôneas, por órgão, entidade ou sociedade integrante da Administração Pública, direta e indireta, Federal, Estadual ou Municipal;

3.2.6 - proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

3.2.6.1 - as penalidades dos **subitens 3.2.5** e **3.2.6** impostas à matriz se estendem às filiais e vice-versa.

4. DO CREDENCIAMENTO NO SISTEMA

4.1 - As Licitantes interessadas deverão proceder ao credenciamento antes da data marcada para início da sessão pública via Internet no COMPRASNET.

4.2 - O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

4.3 - O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.compras.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

4.4 - A chave de identificação e a senha terão validade de 1 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco da Amazônia ou do COMPRASNET, devidamente justificada.

4.5 - O credenciamento junto ao provedor do Sistema implica na responsabilidade legal única e exclusiva do Licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

4.6 - O uso da senha de acesso pelo Licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do Sistema ou à entidade promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.6.1 - O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluindo a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

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

4.8 - É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

4.8.1 - A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

4.9 - Em se tratando de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006 e do Decreto nº 6.204, de 05.09.2007, e para que possam usufruir do tratamento diferenciado previsto no Capítulo V da referida lei, é necessário, à época do credenciamento, e cadastramento da proposta, a declaração em campo próprio do sistema eletrônico, identificando-se como “Microempresa” ou “Empresa de Pequeno Porte”, documento imprescindível para habilitação.

4.9.1 - As declarações referidas no item anterior servirão como comprovação do enquadramento da licitante como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, conforme o caso, as quais declararão, sob as penas da lei, que cumprem os requisitos legais para a qualificação como “Microempresa” ou “Empresa de Pequeno Porte”, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006.

5 - DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1 - O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.1.1 – Valor Unitário e **total mensal** do item;

5.1.2 – Marca (se for o caso);

5.1.3 – Fabricante (se for o caso);

5.1.4 – Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso conforme **ANEXO VII**;

5.2 - Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Licitante.

5.3 - Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.

5.4 - Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5 - O prazo de validade da proposta não será inferior a 90(noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

5.6 - Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

5.6.1 - O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a fiscalização do Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6. DA PARTICIPAÇÃO

6.1 - Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

6.2 - A participação na licitação se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subseqüente encaminhamento da proposta comercial, exclusivamente por meio do sistema eletrônico **Comprasnet-SIASG**, observados data e horário limite estabelecidos no sítio **www.compras.gov.br**.

6.3 - O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste Edital e seus Anexos. A licitante é responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

6.4 - O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações do objeto desta licitação. A licitante declarará no sistema, antes de registrar a sua proposta, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos neste Edital, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa.

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

6.6 - A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

6.7 - Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

6.8 - A licitante deverá comunicar imediatamente ao Ministério da Economia (órgão provedor do sistema) qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

6.9 - Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

6.9.1 - que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;

6.9.1.1 - nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

6.9.1.2 - nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.

6.9.2 - que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

6.9.3 - que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências edilícias;

6.9.4 - que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

6.9.5 - que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

6.9.6 - que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.

6.9.7 - que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

6.10 - A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

6.11 - Caso o licitante deixe de assinalar algum dos campos acima referente as declarações, deverá anexar a referida declaração junto com os documentos de habilitação no sistema.

7. DA IMPUGNAÇÃO E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO AO ATO CONVOCATÓRIO

7.1 - Os pedidos de esclarecimentos relativos a este Edital e seus Anexos serão recebidos em até 3(três) dias antes da realização da sessão, ou seja, **até as 18h00 do dia 02.08.2022**, nos termos do artigo 23 do Decreto nº 10.024, de 20.09.2019.

7.2 - Os pedidos de esclarecimento encaminhados após as 17h serão apreciados no próximo dia útil.

7.3 - Serão considerados intempestivos os pedidos de **esclarecimentos** encaminhados **após as 18h00** do terceiro dia útil que anteceder a abertura das propostas.

7.4 - As **impugnações** serão recebidas em até 3(três) dias antes da realização da sessão, ou seja, **até as 18h00 do dia 02.08.2022**, nos termos do artigo 24 do Decreto nº 10.024, de 20.09.2019 .

7.5 - Serão consideradas intempestivas as **impugnações** apresentadas **após as 18h00** do terceiro dia útil que anteceder a abertura das propostas.

7.6 - As impugnações encaminhadas **após as 17h** serão apreciados no próximo dia útil.

7.7 - Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

7.8- Tanto os pedidos de esclarecimentos como as impugnações deverão ser apresentadas por escrito ao(à) Pregoeiro(a), mediante requerimento dos interessados, através do e-mail: licitacoes@basa.com.br

7.9 - O documento deve estar, obrigatoriamente, em formato passível de cópia (Pdf editável, Word, Libreoffice, etc), permitindo a transferência/colagem de seu conteúdo para o sítio do Comprasgovernamentais.

7.10 - Os esclarecimentos e impugnações serão decididos e respondidos pelo(a) Pregoeiro(a) no prazo de 48 (quarenta e oito) horas (2 dias úteis) e devidamente publicados no sítio do Comprasgovernamentais até a abertura da sessão pública, para ciência de todos os licitantes.

7.11 - Caso a impugnação não seja respondida ou publicada em tempo hábil no sistema eletrônico ou no site do Banco, a sessão será suspensa e será agendada uma nova data.

8. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

8.1- Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

8.2 - O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

8.3 - Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

8.4 - As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

8.5 - Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

8.6 - Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

8.7 - Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

8.8 - Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

8.9 - O(A) Pregoeiro(a) poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do Banco da Amazônia ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas e ele, para orientar sua análise e decisão.

9. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

9.1 - A partir do horário previsto neste Edital, terá início a sessão pública do pregão eletrônico, pela internet, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando (o)a Pregoeiro(a) a avaliar a aceitabilidade dessas propostas.

9.2 - Até a abertura da sessão, os participantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada ou os documentos de habilitação.

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

9.4 - Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante

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

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

9.7- O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

9.8 - O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

9.9 - Como requisito para a participação no Pregão a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento, concordância e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital e seus Anexos.

9.10 - As licitantes também deverão declarar em campo próprio do sistema eletrônico que cumprem os requisitos legais para a qualificação como ME ou EPP, e que não se encontram alcançadas por quaisquer das hipóteses previstas no § 4º, do art. 3º, da LC nº 123/2006.

9.11 - A mera declaração como ME ou EPP ou a efetiva utilização dos benefícios concedidos pela LC nº 123/2006 por licitante que não se enquadra na definição legal reservada a essas categorias configura fraude ao certame, sujeitando a mesma à aplicação de penalidade de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, além de ser descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.

9.12 - O Banco, considerando o teor do Acórdão TCU nº 298/2011 – Plenário, adotará procedimentos complementares, mediante diligência, tais como solicitação de Demonstração do Resultado do Exercício – DRE do exercício anterior e/ou outros demonstrativos contábeis/documentos que julgue necessários, apresentados na forma da Lei, além de se realizar as pesquisas pertinentes nos sistemas de pagamento da Administração Pública Federal, deve ser solicitado à licitante a apresentação dos documentos contábeis aptos a demonstrar a correção e a veracidade de sua declaração de qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte para fins de usufruto dos benefícios da referida lei, a fim de subsidiar a verificação do atendimento, pelas licitantes, às exigências da no artigo 3º da LC nº 123/2006 e do Decreto nº 8.538/2015.

9.13 - Também serão aceitas a DRE e outras demonstrações disponibilizadas via Escrituração Contábil Digital – ECD, desde que comprovada a transmissão desta à Receita Federal do Brasil, por meio da apresentação do Termo de Autenticação (recibo gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – SPED).

9.14 - A confirmação acerca do atendimento, pelas licitantes, da condição de ME ou EPP também poderá ser realizada por meio da disponibilização de Documentos Fiscais Oficiais, tais como a Declaração do Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional, devidamente transmitida à Receita Federal do Brasil, desde que os dados permitam identificar as informações acerca do faturamento bruto do exercício em análise.

9.15 - Para fins de definição do “último exercício social” da DRE a ser exigida, será considerado, na data de abertura da sessão pública, o prazo legal fixado pelo Código Civil, art. 1.078, qual seja, o dia 30/04/2017.

9.16 - Classificadas as propostas, o(a) Pregoeiro(a) dará início à fase competitiva, quando então os participantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

10. DOS LANCES

10.1- Iniciada a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo cada licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

10.2 - Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.

10.3 - O lance deverá ser ofertado pelo **menor preço mensal**;

10.4 - O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema;

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

10.6 - O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

10.7 - Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

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

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

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

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

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

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

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

10.15 - Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade do licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

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

10.17. - Os lances serão ofertados individualmente por Item pelo critério do Menor Preço Global por item.

10.17.1 - Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

10.18 - Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o(a) Pregoeiro(a) poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

10.19 - O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo(a) Pregoeiro(a) acerca da aceitação do lance de menor valor.

10.20 - Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

10.21 - Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

10.22 - A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

10.23 - Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

10.24 - No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

10.25 - Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.

10.26 - A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

10.27 - Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele que, assegure a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:

10.27.1 - no país;

10.27.2 - por empresas brasileiras;

10.27.3 - por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

10.27.4 - por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

10.28- Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

10.29- Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha

apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

10.29.1 - A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

10.29.2 - O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

10.30- Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

10.31 - No caso de desconexão com o(a) Pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o(a) Pregoeiro(a), quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

10.32 - Quando a desconexão do(a) Pregoeiro(a) persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a Sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes, através de aviso publicado no sistema Comprasgovernamentais.

11 - DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

11.1 - A proposta comercial final do licitante declarado vencedor com o preço atualizado em conformidade com o último lance ofertado e eventuais negociações, bem como documentos complementares, deverão ser enviados através do módulo de **ENVIO DE ANEXOS** do Comprasgovernamentais, no prazo de 2 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico

11.2 - O módulo **ENVIO DE ANEXOS** estará disponível aos licitantes no prazo máximo de **2 (duas) horas**, contadas da convocação do(a) Pregoeiro(a) no sistema Comprasgovernamentais.

11.3 - Ao término do prazo o(a) Pregoeiro(a) encerrará o módulo **ENVIO DE ANEXOS**, não sendo possível incluir ou substituir mais nenhum anexo.

11.4-Em casos excepcionais, devidamente justificado no sistema **COMPRASGOVERNAMENTAIS** pelo(a) Pregoeiro(a) e dentro do prazo acima estabelecido, a Proposta de Preços e demais documentos poderão ser remetidos para o endereço de e-mail licitacoes@basa.com.br ou outro endereço informado pelo Pregoeiro, devendo a(s) licitante(s), em momento posterior a ser definido pelo(a) Pregoeiro(a), encaminhar através do módulo do sistema de **ENVIO DE ANEXOS** a mesma documentação, de forma que esta seja inserida no Sistema Eletrônico e, assim, fique à disposição das demais licitantes para análise e verificação de sua conformidade.

11.5 - A licitante convocada, que no prazo do **item 11.2**, não encaminhar a documentação complementar solicitada no prazo estipulado ou não justificar, terá sua proposta **RECUSADA** do certame, dada a impossibilidade de verificação da exequibilidade de seus lances e de sua conformidade com este Edital e com a legislação que rege o objeto do certame.

11.6 - O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação exigida, será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

11.7 - O não encaminhamento da documentação afeta a proposta, após a convocação pelo(a) Pregoeiro(a), conforme prazo estipulado no subitem 11.2 deste

Edital, caracteriza desistência e o licitante será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

12 - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

12.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019 (quando for o caso).

12.2 - O licitante qualificado como produtor rural pessoa física deverá incluir, na sua proposta, os percentuais das contribuições previstas no art. 176 da Instrução Normativa RFB n. 971, de 2009, em razão do disposto no art. 184, inciso V, sob pena de desclassificação.

12.3 - Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, que após a fase de negociações apresentar preço final superior ao preço estimado, conforme determina o artigo 56, inciso IV da Lei 13.303/16 ou que apresentar preço manifestamente inexequível

12.3.1. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

12.4 - Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;

12.5 -O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 2 horas (duas), sob pena de não aceitação da proposta.

12.6 - O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

12.7 - Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

12.7.1 - Caso a compatibilidade com as especificações demandadas, sobretudo quanto a padrões de qualidade e desempenho, não possa ser aferida pelos meios previstos nos subitens acima, o Pregoeiro exigirá que o licitante classificado em primeiro lugar apresente amostra, sob pena de não aceitação da proposta, no local a ser indicado e dentro de 15 (quinze) dias úteis contados da solicitação.

12.8 - Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

12.9 - Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

12.9.1 - O recebimento provisório e definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

12.10 - No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

12.11 - Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

12.12 - Os exemplares colocados à disposição da Administração serão tratados como protótipos, podendo ser manuseados e desmontados pela equipe técnica responsável pela análise, não gerando direito a ressarcimento.

12.13 - Após a divulgação do resultado final da licitação, as amostras entregues deverão ser recolhidas pelos licitantes no prazo de 15 (quinze) dias, após o qual poderão ser descartadas pela Administração, sem direito a ressarcimento.

12.14 - Os licitantes deverão colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização de testes e fornecer, sem ônus, os manuais impressos em língua portuguesa, necessários ao seu perfeito manuseio, quando for o caso.

12.15- Caso a proposta classificada em primeiro lugar tenha se beneficiado da aplicação da margem de preferência, o Pregoeiro solicitará ao licitante que envie imediatamente, por meio eletrônico, com posterior encaminhamento por via postal, o documento comprobatório da caracterização do produto manufaturado nacional, nos termos do(s) Decreto(s) nº 7.546, de 2011.

12.16- O licitante que não apresentar o documento comprobatório, ou cujo produto não atender aos regulamentos técnicos pertinentes e normas técnicas brasileiras aplicáveis, não poderá usufruir da aplicação da margem de preferência, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

12.16.1 -Nessa hipótese, bem como em caso de inabilitação do licitante, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.

12.17- Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

12.18 - Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “*chat*” a nova data e horário para a sua continuidade.

12.19 - O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

12.19.1 - Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

12.19.2 - A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

12.20- Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

12.21- Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

12.23 - A proposta cadastrada no sistema comprasnet e os lances formulados deverão indicar o **menor preço Mensal** do objeto da licitação.

12.24 - O julgamento da proposta será feito pelo critério do **menor preço mensal**, conforme especificações no **Termo** de Referência - **ANEXO I**, deste Edital, levando-se em conta o estimado para o Valor Total do Item.

12.25 - A proposta formal encaminhada pelo licitante anexada no sistema, deverá estar discriminada por completo, **o preço unitário, mensal, anual e pelo 5(cinco) anos** e entregue o orçamento completo através da planilha sintética, conforme modelo do **ANEXO VII e ainda a planilha de custos conforme ANEXO V, referente a cada profissional bem como o resumo**, não podendo existir valor global maior ou inexequível ao valor estimado na cotação de preços, observando os valores estimados neste Edital.

12.26 - Poderão ser admitidos preços unitários superiores àqueles estabelecidos no orçamento estimado da licitação, desde que não sejam dos itens materialmente relevantes das propostas, podendo ainda ser solicitado a licitante que ajuste os valores unitários que estejam acima dos valores estimados.

12.27 - Serão considerados itens materialmente relevantes aqueles de maior impacto no valor total da proposta e que, somados representem pelo menos oitenta por cento do valor total do orçamento estimado ou que sejam considerados essenciais à funcionalidade da obra ou do serviço de engenharia;

12.28 - Como o critério utilizado é de menor preço mensal, a contratada deve arcar com eventuais erros ou omissões na quantificação dos itens de serviço, não tendo direito a aditivos contratuais sobre as quantidades no caso de subestimativa dos quantitativos por erro detectável durante o aludido processo licitatório.

12.29 - O(A) Pregoeiro(a) poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do Banco que comporão ou não a equipe de apoio do Pregão ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua análise e decisão.

12.30 - A apresentação da(s) proposta(s) implicará plena aceitação, por parte da proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

12.31 - Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo(a) Pregoeiro(a).

12.32 - A Proposta de Preços deverá conter:

a) ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

b) conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

c) Número de Pregão, data e hora da abertura da sessão pública;

d) Razão social e CNPJ da pessoa jurídica;

e) Nome, CPF, RG e cargo empresarial do proponente ou representante legal;

f) Endereço da sede e domicílio completo, endereço eletrônico e telefone para contato;

g) Número do Lote/Item e descrição detalhada do objeto conforme Termo de Referência – **ANEXO I** deste Edital.

g.1) A descrição detalhada do objeto deve especificar quantitativos, características da execução do serviço e/ou do objeto fornecido, marca, indicação exata do intervalo de medida e/ou de capacidade do objeto se houver, e outras especificações necessárias do objeto licitado, bem como as exigidas do Termo de Referência – **ANEXO I** deste Edital.

h) Preço Unitário, Total e Global da proposta, compatíveis com os preços praticados no mercado – tendo como parâmetro os valores estimados, de lance e negociações realizadas no sítio do compras.gov.br, observado o **item 10.2** deste Edital, e entregar o orçamento completo contendo os preços unitário e global de acordo com o modelo do **ANEXO-VII** deste Edital.

i) Prazo de Garantia se houver, conforme Termo de Referência – **ANEXO I** deste Edital.

j) Prazo de **validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias corridos**, constados da data da solicitação pelo(a) Pregoeiro(a) e anexados no sistema.

12.33 - A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

12.34 - Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

12.34.1- Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

12.35 - A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

12.36 - A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

12.37- As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

12.38 - A proposta apresentada e os lances formulados incluem todas e quaisquer despesas necessárias para o perfeito fornecimento do objeto desta licitação, tais como tributos, fretes, seguros e demais despesas inerentes. O Banco não aceitará cobrança posterior de qualquer imposto, tributo ou assemelhado adicional, salvo se alterado ou criado após a data de abertura desta licitação e que venha expressamente a incidir sobre o seu objeto. na forma da lei. Na hipótese de redução de alíquota após a apresentação da proposta, a mesma será devidamente considerada por ocasião do pagamento. Em nenhuma hipótese o Banco aceitará arcar com responsabilidade solidária relativa a qualquer despesa não expressamente discriminada no contrato. Deverá ser considerada a quando da formulação da proposta, portanto, a legislação pertinente vigente nos Estados aos quais os cartões se destinam.

12.39 - Serão recusadas as propostas que:

a) Não atendam às exigências do presente Edital e seus Anexos;

- b)** Sejam omissas;
- c)** Apresentem defeitos capazes de dificultar o seu julgamento ou irregularidades;
- d)** Contenha preços incompatíveis com os praticados no mercado, com os custos estimados para a execução do objeto deste Pregão Eletrônico e com as disponibilidades orçamentárias do Banco;
- e)** Não restar comprovado sua exequibilidade.

12.40 - O(A) Pregoeiro(a) analisará a exequibilidade da proposta apresentada pelos licitantes.

12.41 - O(A) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes a eficácia para fins de classificação e habilitação.

12.42 - O(A) pregoeiro(a) poderá, caso julgue necessário, realizar diligências sobre a composição dos preços unitários propostos.

12.43 - Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

12.44 - Constatando o atendimento das exigências fixadas neste Edital, o licitante detentor da proposta mais vantajosa para o Lote/Item será declarado vencedor.

13. DA HABILITAÇÃO

13.1 - Aceita a proposta do licitante detentor do menor preço, este deverá comprovar sua condição de habilitação na forma determinada neste Edital e como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

13.1.1 SICAF;

13.1.2 Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>)

13.2 - A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

13.3 - Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

13.3.1 -A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

13.3.2 -O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

13.4 - Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

13.5 - No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de

2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

13.6 - Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

13.7 - O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

13.8 - É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

13.9 - O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

13.9.1 - Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

13.10-Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

13.11- Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

13.12- Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

13.13-Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

13.14 - Na hipótese de falha no SICAF ou nos sítios oficiais, que impossibilite a confirmação da habilitação mencionada **no item 13**, o(a) Pregoeiro(a) poderá por outros meios solicitar ao licitante que envie a documentação necessária.

13.15 - Caso a documentação da licitante não esteja contemplada no SICAF, a mesma deverá ser enviada de acordo com os itens 14,15,16,17, e 18, sob pena de desclassificação.

14 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

14.1- No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

14.2 -Em se tratando de microempreendedor individual–MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual-CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

14.3 -No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

14.4 - inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

14.5 -No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

14.6 -No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

14.7 -No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

15- REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

15.1 - Comprovante de inscrição da empresa no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda. O comprovante deve ser apresentado na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.470, de 30.05.2014, da Secretaria da Receita Federal do Brasil;

15.2 - prova de inscrição da empresa no Cadastro de Contribuintes Estadual e Municipal, relativo à sede da participante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste prego eletrônico;

15.3 - prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

15.4 - prova de regularidade para com a Fazenda Estadual mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos relativos aos tributos estaduais e à dívida ativa do Estado, ou de não contribuinte relativa ao ICMS;

15.5- prova de regularidade para com a Fazenda Municipal mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos relativos aos tributos municipais e à dívida ativa do Município, ou de não contribuinte relativa ao ISS;

15.6 - caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

15.7 -prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

15.8 - prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

15.9 - caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

16 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

16.1 - balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

16.2 - no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

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

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

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

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

16.3 - No caso de fornecimento de bens para pronta entrega, não será exigido da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro. (Art. 3º do Decreto nº 8.538, de 2015);

16.4 - é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato social/estatuto social.

16.4 - Caso o licitante seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador;

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

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

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

16.6 - os índices de que trata o **subitem 16.4.1** serão calculados pela licitante e confirmados pelo responsável por sua contabilidade, mediante sua assinatura e a indicação do seu nome e do número de registro no Conselho Regional de Contabilidade (CRC);

16.7 - a licitante mesmo apresentando índices superiores a 1(um), deverá comprovar possuir **Patrimônio Líquido** igual ou superior a **10%** do valor estimado. A comprovação será feita mediante a apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor.

16.8 - a licitante deverá ainda comprovar, concomitantemente, Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, **16,66%** (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;

15 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

17.1- Apresentar um ou mais atestado(s) de capacidade técnica-Operacional, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da **licitante**, que comprove(m) aptidão para a prestação do serviço com características, quantidades e prazos compatíveis ou similares com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente.

17.2 - Será aceito o somatório de atestados e/ou declarações de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica.

17.2.1 - a comprovação de que trata o **subitem 17.1** - será feita por meio de atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em papel timbrado da(s) emitente(s) e com a identificação do(s) signatário(s), de que a participante foi contratada para fornecimento de objetos similares ao dessa licitação, restrita a parcelas do objeto técnica ou economicamente relevantes, de acordo com parâmetros estabelecidos de forma expressa no instrumento convocatório e para comprovar sua compatibilidade com o serviço licitado deverá conter as seguintes características mínimas;

17.2.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter a identificação completa do(s) emitente(s); poderão ser somados os quantitativos de 2 (dois) ou mais atestado(s) para se obter, pelo menos, a volumetria mínima descrita no quadro abaixo:

SERVIÇO PRESTADO / ATIVIDADE EXECUTADA	VOLUME MENSAL
Atendimentos exclusivamente humanos de 1º e 2º níveis à demandas de usuários nos moldes de Service Desk ou Central de Serviços.	1.000 chamados

17.2.3. O atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, deve comprovar a implantação e

operação da Central de Serviços (CS), dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e do processo de Gerenciamento de Problemas com capacidade de atender, no mínimo, 1.700 usuários (aproximadamente, 50% do total de usuários do BASA).

17.2.4. Para fins de verificação da qualificação técnica, será observado o disposto a seguir: entende-se por atividade compatível em características e quantidades com o objeto deste Edital a **prestação dos serviços especializados em Service Desk (podendo ser denominada também de Central de Atendimento ou Help Desk), com formato de trabalho multicanal (atendimento via telefone, web, fax e chat), contemplando volumes não inferiores aos indicados para a atividade.**

17.3 - Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

17.4 - A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

17.5 – A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

17.6 -Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

17.7 - A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

17.8 - Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

17.9 Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

17.10 - Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

17.11 - O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

17.12 - Não havendo a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, a inabilitação recairá sobre o(s) item(ns) de menor(es) valor(es) cuja retirada(s) seja(m) suficiente(s) para a habilitação do licitante nos remanescentes.

17.13 - Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

18. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

18.1 - As declarações complementares abaixo poderão ser enviadas até o momento da assinatura do contrato e não farão parte do rol de documentos de habilitação, porém, serão pré-condição para assinatura do contrato:

18.2 - Declaração de inexistência em seu quadro de empregado do Banco como dirigente, acionista detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico, representante comercial ou procurador, conforme minuta constante do **ANEXO VIII** deste Edital;

18.3 - Declaração de que 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, conforme minuta constante do **ANEXO IX** deste Edital;

18.4 - Declaração de que atende o art. 38 da Lei nº 13.303/2016. **ANEXO XI** deste Edital;

18.5 - Declaração de conhecimento do teor da Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/13 e seus regulamentos (em conjunto, “Leis Anticorrupção”) **ANEXO X** deste Edital;

18.6 - Após a homologação deste certame, a licitante vencedora terá o prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data de sua convocação, por escrito, para assinatura do Contrato, na forma da Minuta apresentada, devendo neste ato cumprir o estabelecido no Edital, além de:

- a. Comprovar possuir pelo menos 01(um) funcionário em seu quadro permanente de profissionais com certificação Microsoft Certified Professional (MCP), e/ou Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE);
- b. Comprovar possuir pelo menos 01(um) funcionário em seu quadro permanente de profissionais com certificação ITIL Intermediate Certificate in Operational Support and Analysis – OSA e/ou ITIL Intermediate Release, Control and Validation - RCV;

18.7- Comprovar possuir pelo menos 01(um) funcionário em seu quadro permanente de profissionais com certificação Project Management Professional – PMP do PMI (Project Management Institute).

18.8 - Comprovar possuir, no mínimo, 01 (uma) das certificações técnicas de qualidade na prestação de serviços de tecnologia da informação, descritas abaixo:

18.9 Certificações aceitas:

- **Certificação MPS.BR-SV Nível G ou superior**; O Modelo de Referência MPS para Serviços (MR-MPS-SV);
- **Certificação CMMI-SVC Nível 2 ou superior**; Modelo CMMI para serviços;
- **Certificação Norma NBR ISSO/IEC 20000-1**;

- **Certificação Norma NBR ISSO/IEC 27001:2013;**

18.10 - a licitante que alegar estar desobrigada da apresentação de qualquer um dos documentos acima exigidos na fase de habilitação deverá comprovar essa condição por meio de certificados expedidos por órgão competente ou legislação em vigor;

18.11 - a não apresentação dos documentos exigidos neste Edital no momento do cadastramento da proposta, implicará a desclassificação da licitante e a aplicação das penalidades previstas no **item 28** deste Edital;

18.12 - no caso de a licitante ser empresa estrangeira, as exigências de habilitação serão atendidas mediante a apresentação de documentos equivalentes, autenticados pelos respectivos consulados ou embaixadas e traduzidos por tradutor juramentado no Brasil, os quais deverão ser remetidos e anexados, via anexo, conforme **item 11**, no prazo estabelecido pelo(a) pregoeiro(a), com posterior encaminhamento do original no prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir do 1º (primeiro) dia útil subsequente à realização do final da sessão pública, quando convocado.

18.13 - Comprovação de que a licitante executa ou executou serviço de natureza semelhante ao objeto desta licitação.

18.14 - A comprovação será feita por meio de atestado de prestação de serviço fornecido por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter a licitante desempenhado, de forma satisfatória, atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.

18.15 - O(s) atestado(s), contendo a identificação do signatário, deve(m) ser apresentado(s) em papel timbrado da pessoa jurídica e deve(m) indicar as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante.

19 . DO JULGAMENTO

19.1 -O julgamento desta licitação será feito pelo critério de **menor preço mensal**, observadas todas as demais condições deste Edital e seus anexos, na formada

19.2 - Como critério de desempate será assegurado preferência de contratação para as ME e EPP, conforme previsto na Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, alterada pela Lei complementar nº147, de 07.08.2014.

19.2.1 - A identificação do participante como ME ou EPP deverá ser feita na forma do **subitem 6.9.1** deste Edital.

19.3 - Entenda-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas ME ou EPP sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta de menor preço.

19.4 - Para efeito do disposto no **subitem 10.24** deste Edital, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

19.4.1 - a ME ou EPP melhor classificada poderá, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão do direito, apresentar proposta de preço inferior à primeira classificada, situação em que passará à condição de primeira classificada do certame;

19.4.2 - não ocorrendo interesse da ME ou EPP na forma do **subitem 19.4.1**, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do **subitem 10.24** deste Edital, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito; e

19.4.3 - no caso de equivalência dos valores apresentados pelas ME e EPP que se encontrem no intervalo estabelecido no **subitem 10.24** deste Edital, será realizado

sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta.

19.5 - Na hipótese da não contratação nos termos previstos no **subitem 6.9.1** deste Edital, voltará à condição de primeira classificada a empresa autora da proposta de menor preço originalmente apresentada.

19.6 - O disposto nos **subitens 6.9.1** e **10.24** somente se aplicarão quando a proposta de menor preço não tiver sido apresentada por ME ou EPP.

20. DO RECURSO

20.1 - Declarado o vencedor, e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, o(a) Pregoeiro(a) abrirá o prazo de 30 (trinta) minutos, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, registrando a síntese de suas razões.

20.2- Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

20.3 - Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

20.4 - A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

20.5 - Realizado o juízo de admissibilidade pelo(a) Pregoeiro(a) e, aceita a Intenção de Recurso, a recorrente deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema compras.gov.br, no prazo de 03 (três) dias corridos, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contra razões, também via sistema, em igual prazo que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

20.6 - Os recursos serão dirigidos ao(à) Pregoeiro(a) que poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, ou, caso contrário, em igual prazo, encaminhá-los à apreciação da Autoridade Superior, devidamente informados, para decisão.

20.7 - Encerrada a etapa de lances, as participantes deverão consultar regularmente o sistema para verificar se foi declarada a vencedora e se está aberta a opção para interposição de recurso.

20.8 - A participante desclassificada antes da fase de disputa também poderá manifestar a sua intenção de interpor recurso naquele momento.

20.9 - A falta de manifestação da participante quanto à intenção de recorrer, na forma e prazo estabelecidos nos subitens anteriores, importará decadência desse direito, ficando o(a) Pregoeiro(a) autorizado(a) a adjudicar o objeto à participante declarada vencedora sendo submetido o presente procedimento à Autoridade Superior, para homologação.

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

20.11- Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto da licitação à licitante declarada vencedora e homologará o procedimento licitatório.

20.12 - Em não havendo recurso, o(a) Pregoeiro(a) fará a adjudicação do objeto da licitação à licitante declarada vencedora e colocará o processo à disposição da autoridade competente, para homologação.

20.13 - Os autos do processo permanecerão com vista franqueada às interessadas na **Gerência de Patrimônio, Logística, Contratações e Gestão de Contratos** (GEPAC), no 2º andar, bloco B, do Edifício-Sede do Banco, situado à Avenida Presidente Vargas, nº 800, Bairro da Campina, em Belém-PA, nos dias úteis, no horário das 08h00 às 17h00 (horário local).

21. DO ORÇAMENTO:

21.1 - O pagamento da despesa, objeto deste Edital será registrado na rubrica:

82.012-1 (DESP PROCESSAMENTO – DESENV/MANUT SIST-S/INSS PJ).

22 - A SESSÃO PÚBLICA PODERÁ SER REABERTA:

22.1.1 - Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

22.1.2 - Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

22.1.3 - Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

22.1.4 - A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

22.1.5 - A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

23 - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

23.1 - O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

23.2 - Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

24 - DA CONTRATAÇÃO

24.1 - Depois de homologado o resultado desta licitação, a licitante vencedora terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da divulgação da homologação, para apresentar ao Banco todos os documentos exigidos na licitação, devidamente atualizados, se o prazo de validade daqueles apresentados para habilitação já houver expirado.

24.2 - Quando a licitante vencedora não apresentar situação regular no ato da assinatura do contrato, será convocada outra licitante para assiná-la, observada a ordem de classificação, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, na forma da legislação vigente.

24.3 - O contrato a ser firmado com a licitante vencedora será formalizada de acordo com a minuta constante do **ANEXO-XII**, deste Edital, regulada pelas cláusulas nela especificadas e as disposições legais e regulamentares concernentes, sendo complementada nas omissões pela proposta apresentada, que a integra, para todos os efeitos legais e conhecimento das partes.

24.3.1 - no caso de a licitante vencedora recusar-se injustificadamente a assinar o contrato no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da sua efetiva e documentalmente comprovada convocação, as demais licitantes serão chamadas a fazê-lo, na ordem de classificação;

24.3.2 - a existência de preços registrados não obriga o Banco a firmar as aquisições que deles poderão advir, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, sendo assegurada ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igual condição.

24.4 - Caso a licitante vencedora seja ME ou EPP, constituída na forma das Leis Complementares nºs 123, de 14.12.2006 e 147, de 07.08.2014, e do Decreto nº 8.538, de 06.10.2015, a comprovação da regularidade fiscal será condição indispensável para a assinatura do contrato.

24.5 - O Banco poderá considerar dissolvido o contrato, de pleno direito, independentemente de aviso, interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, sem que, por isso, seja obrigado a suportar ônus de indenização, multa ou pagamento extra, a qualquer título, se a detentora:

24.5.1 - deixar de fornecer o objeto no prazo estipulado ou infringir qualquer disposição contratada;

24.5.2 - tiver decretada sua falência, dissolver-se ou extinguir-se;

24.5.3 - recusar-se a receber ou executar qualquer solicitação ou instrução para melhor execução do fornecimento;

24.5.4 - atrasar, injustificadamente, o fornecimento;

24.5.5 - cometer faltas durante o fornecimento do objeto do contrato;

24.5.6 - promover a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique o fornecimento do objeto do contrato.

25. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

25.1 - Constituem obrigações da **CONTRATADA** além de outras previstas neste Edital as constantes do **ITEM 5** do **ANEXO I** (Termo de Referência) e da **CLÁUSULA NONA**, do contrato (**ANEXO XII**), deste Edital.

25.2 - Constituem obrigações do Banco além de outras previstas neste Edital as constantes do **ITEM 5** do **ANEXO I** (Termo de Referência) e da **CLÁUSULA DÉCIMA** do contrato (**ANEXO XII**), deste Edital).

26. DO PAGAMENTO

26.1 – O CONTRATANTE procederá o(s) pagamento(s) dos serviços, executados pela CONTRATADA, nos dias 05 (cinco), 10 (dez) ou 15 (quinze), desde que a CONTRATADA efetive a entrega da Nota Fiscal e Relatórios discriminativos com 10(dez) dias de antecedência da data prevista para pagamento, e após a conferência e confirmação da execução do serviço, devidamente comprovado através do Termo Circunstanciado elaborado pelo fiscal. O recebimento e pagamento dos serviços objetos desta contratação seguem o seguinte cronograma:

Etapa	Responsável	Atividades	Período ou Prazo
Envio do relatório gerencial de níveis de serviço	CONTRATADA	Apuração dos níveis de serviço contratados, elaboração e envio do relatório em conformidade com a forma e os parâmetros definidos em contrato.	Até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço.
Recebimento e reunião de análise	COCTI CONTRATADA	Avaliar e definir o alcance dos níveis de serviços e eventuais glosas; discutir	Até 5º dia útil após recebimento do

do relatório gerencial		assuntos gerais de melhoria contínua e outras ocorrências; autorizar a emissão da Nota Fiscal (Gestor do Contrato).	relatório gerencial
Emissão da Nota Fiscal	CONTRATADA	Envio de documento para pagamento e recebimento pelo Banco da Amazônia.	Conforme Contrato
Ateste da Nota Fiscal	COCTI	Verificação e ateste da nota fiscal para pagamento	Conforme Contrato
Pagamento	GEPAC-COFAC	Liquidação e Pagamento	Conforme Contrato

26.2 - O CONTRATANTE terá o prazo de 5(cinco) dias úteis contados a partir do recebimento da Nota Fiscal, para aprová-la ou rejeitá-la.

26.3 – A Nota Fiscal não aprovada pelo CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA, para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição. Após as correções, Nota Fiscal deverá ser reapresentada, observando-se a necessidade de ajuste da nova data de vencimento, de acordo com o prazo no item anterior.

26.4 - Em caso de necessidade de ajuste na Nota Fiscal será estabelecido prazo para a CONTRATADA fazer a substituição do documento em questão.

26.5 - Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, a mesma deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

26.6 - 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.

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

- a)** 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;
- b)** certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos emitida pelas Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da contratada;
- c)** Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
- d)** certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT); e
- e)** atestado, se for o caso, de optante pelo SIMPLES (ANEXO I-AV da Instrução Normativa SRF n.º 480, de 15.12.2004);

26.8 - 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.

26.9 - 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.

26.10 - Em hipótese alguma a devolução de Nota Fiscal 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.

26.11 – 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.

27. DAS VEDAÇÕES

27.1 - O contrato firmado entre o Banco e a detentora não poderá ser no todo ou em parte objeto de cessão ou transferência.

27.2 - É vedada a subcontratação para a execução do objeto deste Pregão Eletrônico.

27.3 - A detentora não poderá, salvo se estiver expressamente autorizada pelo Banco:

27.3.1 - veicular em publicidade o fato de prestar serviços ao Banco ou qualquer outra informação acerca das suas atividades e programas;

27.3.2 - utilizar o contrato como garantia perante terceiros ou cessão dos direitos creditícios em operações de desconto bancário;

27.4 - 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 detentora 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 Banco que exerça cargo em comissão ou função de confiança.

27.4.1 - para os fins do disposto no **subitem 27.4**, a pessoa jurídica participante deste pregão eletrônico deverá, por meio do seu representante legal, declarar em papel timbrado da empresa, que tem conhecimento do teor do citado decreto e que não utilizará no fornecimento do objeto contratados mão de obra enquadrada na vedação.

28. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

28.1- Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Edital, o Banco poderá, garantidos o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações previstas neste TR, aplicar as penalidades previstas nas Leis nº 13.303/2016 e 10.520/2002 e no Decreto nº 10.024/2019:

I - Advertência;

II - Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, pela inexecução total do ajuste;

III- Multa por descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS's), obedecerão à tabela específica, constante no ANEXO 2 do Edital – Níveis de Serviços

28.2 - Após o 30º (trigésimo) dia corrido de atraso na entrega do objeto do contrato, e a critério do CONTRATANTE, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão do Contrato, incidindo, neste caso, multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global contratado;

28.3 - O valor da multa será retido por ocasião do pagamento até que o processo administrativo seja julgado.

28.4 - Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

28.5 - A rescisão do contrato provocada pela contratada implicará de pleno direito a cobrança pelo Banco de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total contratado.

28.6 - Nenhuma penalidade será aplicada pelo Banco sem o devido processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

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

28.6.2 - Depois do devido processo administrativo, sendo constatada a responsabilidade da parte contratada, o valor das multas será descontado pelo Banco do valor da fatura mensal devida ou judicialmente.

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

28.6.4 - Em não se realizando o pagamento nos termos definidos **no item 13.3.3**, far-se-á a sua cobrança judicialmente.

29. PRAZO DE VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

29.1 – O contrato decorrente desta licitação terá vigência pelo prazo de 60 (sessenta) meses a contar da data da sua assinatura, não sendo prorrogável na forma do Art. 71 da Lei 13.303/2016.

29.2 - O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.

29.3 – Anualmente deverá ser feita avaliação para se constatar a vantajosidade da contratação.

30. DA ESTIMATIVA DA CONTRATAÇÃO

30.1 - O valor total máximo estimado para remuneração da contratação para esta licitação será mantido sob sigilo até o fim da fase de lances, conforme prevê o art. 34 da Lei 13.303/2016 e acórdão TCU nº 2.080/2012-Plenário, publicado no DOU de 14/08/2012.

30.2 - O Banco não aceitará proposta que esteja acima do valor máximo admitido para a contratação autorizado pela alçada competente.

31. DAS CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

31.1- A **CONTRATADA** deverá seguir os resultados solicitados no **ITEM 3** do **ANEXO I**, deste Edital.

32. DA FISCALIZAÇÃO E DO GERENCIAMENTO DA CONTRATAÇÃO

32.1 - Conforme prevê a Lei 13.303/16, e o art. 96 do Regulamento do Banco, 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.

32.2 - A Gestão do Contrato será feita por funcionário especialmente designado, lotado na Gerência Executiva de Patrimônio, Logística, Contratações e Gestão de Contratos – **GEPAC/COGEC**.

32.3 - A fiscalização da entrega dos serviços, será feita pelo fiscal do contrato escolhido pela **GPROD – Gerencia de Produção e Infraestrutura**.

32.4 - O Banco deverá designar 02 (dois) empregados, sendo um responsável pela fiscalização técnica do contrato (fiscal técnico do contrato) e outro responsável pela gestão contratual.

32.5 - 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.

32.6 - A ausência ou omissão da fiscalização do Banco não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste Edital e seus Anexos e no Contrato.

32.7 - Os contatos entre o Banco e a detentora serão mantidos por intermédio da Fiscalização do Banco.

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

32.9 - 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.

32.10 - A ausência ou a omissão da Fiscalização não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas no Edital do **Pregão Eletrônico Nº 2022/047** e no Contrato.

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

32.12 - O Gestor do serviço será responsável ainda por:

32.12.1 - Cumprir e fazer cumprir as disposições e condições avençadas no Contrato e seus Anexos;

32.12.2 - Atestar as Notas Fiscais/Faturas e a documentação exigível para pagamento;

32.12.3 - Consolidar o Termo Circunstanciado elaborado pelo Fiscal do Contrato, a partir da apuração das possíveis ocorrências e das Sansões Administrativas definidas neste Edital e seus Anexos;

32.12.4 - Apurar eventuais faltas da CONTRATADA que possam gerar a aplicação de sansões prevista neste Termo;

32.12.5 - Comunicar à CONTRATADA a ocorrência de irregularidades, diligenciando para que sejam plenamente corrigidas;

32.12.6 - Exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação e qualificação exigidas neste Edital e seus Anexos.

32.13 - O Termo de Aceite, contendo obrigatoriamente a data, horário e a descrição dos serviços prestados, será emitido no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da comunicação formal pela CONTRATADA da conclusão dos serviços previstos, desde que não restem pendências quanto ao cumprimento das obrigações contratadas.

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

33. DA RESCISÃO CONTRATUAL

33.1 O contrato com a licitante vencedora poderá ser rescindido de acordo com as condições estabelecidas no Edital e na minuta do contrato.

33.2 A inexecução total ou parcial deste Contrato poderá ensejar a sua rescisão, conforme abaixo disciplinado:

a) Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurando o contraditório e a ampla defesa.

33.3 A rescisão deste Contrato poderá ser:

a) Mediante distrato pelo inadimplemento parcial ou total, assegurada a prévia defesa;

b) Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE e o CONTRATADO; ou

c) Por determinação judicial.

d) A rescisão amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

33.4 Constituem motivos para rescisão deste Contrato:

a) O não cumprimento ou o cumprimento irregular de Cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

b) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

c) O descumprimento do disposto no Inciso XXXIII do Art. 70 da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;

d) A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

e) A inobservância da vedação ao nepotismo;

f) A ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Instrumento contratual;

g) A constatação de que o Contratado mantém, em seus quadros, trabalhadores em condições análogas à de escravo.

h) A solicitação de rescisão por parte do CONTRATADO, na forma prevista no Inciso IV desta Cláusula, deverá ocorrer mediante comunicação prévia ao CONTRATANTE, com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência.

34. DAS GARANTIAS DOS SERVIÇOS

34.1- A **CONTRATADA** deverá dar garantia do objeto contratado contra quaisquer defeitos de execução.

34.2 - A **CONTRATADA** estará obrigada a substituir o material ou refazer serviços que se encontrem com vícios ou não tenham sido aprovados pelo fiscal do contrato no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da data do recebimento da notificação, por outro da mesma espécie e em perfeitas condições de uso.

35. DA REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS

35.1 - Visando a adequação aos novos preços praticados no mercado, desde que solicitado pela CONTRATADA, o valor contratado poderá ser repactuado.

35.2 - A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários a execução do serviço.

35.3 - Deverá ser observado o interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação contando da seguinte forma:

35.4 - Para os custos relativos a mão de obra, vinculados a data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente a época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

35.5 - Para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços, conforme ANEXO 5 deste edital, que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa;

35.6 – Caso seja utilizado índice setorial, Os valores dos serviços prestados poderão ser reajustados após o decurso de 12 (doze) meses, mediante solicitação prévia e expressa da CONTRATADA, contado a partir da data limite da apresentação da proposta, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IPCA-IBGE), ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo.

36. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS - DESCRIÇÃO DO OBJETO

36.1 - De acordo com o **ANEXO IV**, deste Edital e item 3 do Termo de Referência.

37. FASE DE IMPLANTAÇÃO

37.1. - A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias, após a assinatura do Contrato, o plano de implantação ou absorção e continuidade dos serviços, contendo cronograma detalhado das atividades, a serem executadas. Caso a CONTRATANTE solicite algum ajuste, a CONTRATADA deverá realizar as adequações requeridas e reapresentar, o referido plano, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.

38. COMPROVAÇÃO DO OBJETO

38.1 O cumprimento do objeto será comprovado ao Gestor do Serviço, mediante recibo, quando da respectiva execução, após verificação de sua conformidade com as especificações, condições e obrigações previstas no Contrato e em seus Anexos, sendo observado que o recebimento do objeto constitui condição indispensável para o pagamento do valor ajustado.

39. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE:

39.1 A CONTRATADA deverá observar as regulamentações referentes à preservação do meio-ambiente. Assim, em conformidade com o decreto 7.746, de 2012, Art 2º, 3º e 4º, e para a contratação dos serviços, serão considerados os seguintes critérios e práticas de sustentabilidade, entre outras:

- I. Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local e material reciclado decorrente do serviço executado pela empresa.

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

40.1 - 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:

- a)** 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;
- b)** 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.
- c)** 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/index.php/obanco-codigodeetica.

40.2 - 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.

40.3 - 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.

41. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

41.1 - Esta licitação poderá ser revogada por interesse do Banco, caso nenhuma empresa atenda aos requisitos do edital, ou anulada por ilegalidade, de ofício ou mediante provocação de terceiros.

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

41.3 - Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

41.4 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

41.5 - O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

41.6 - Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

41.7 - Cada licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação, sendo-lhe exigível, ainda, em qualquer época ou oportunidade, a apresentação de outros documentos ou informações complementares que o(a) Pregoeiro(a) porventura julgar necessários.

41.8 - A participação nesta licitação implica a aceitação integral e irretratável das normas deste Edital, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares que a regem.

41.9 - Havendo indício de conluio entre as licitantes, o Banco comunicará os fatos à Secretaria Nacional de Direito Econômico do Ministério da Justiça, ao Tribunal de Contas da União e ao Ministério Público, para as providências devidas.

41.10 - É facultado ao(à) Pregoeiro(a), em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação e esclarecer ou a complementar a instrução do processo, em especial quanto à veracidade das declarações feitas ou apresentadas em razão do cumprimento das exigências deste Edital e seus Anexos.

41.10.1 as licitantes intimadas para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo(a) Pregoeiro(a), sob pena de desclassificação/inabilitação.

41.10.2 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

41.11- Não serão levadas em consideração vantagens não previstas neste Edital. No caso de alteração em pontos essenciais deste Edital, dentro do prazo estabelecido para o início da abertura da sessão pública, este será prorrogado e as modificações terão a mesma divulgação do texto anterior, ou a licitação será revogada e realizada novamente em outra oportunidade.

41.12 - O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

41.13 - As normas que disciplinam este pregão eletrônico serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os participantes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

41.14 - O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <http://www.bancoamazonia.com.br>, item “**Licitações**”, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço Av. Presidente Vargas, 800-2º Andar-Bloco B, nos dias úteis, no horário das 08 horas às 17 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

Belém (PA), 25 de julho de 2022.

Antonio Lima Pontes

Coordenador de Processos Licitatórios

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2022/047

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto

Contratação de Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de **suporte técnico remoto e presencial de 1º e 2º Níveis**, aos clientes internos, e **1º Nível** aos externos (Credenciados/parceiros de negócios do BASA) dos serviços de TI do Banco da Amazônia, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários e gerenciamento de processos de TI, conforme especificações técnicas constantes deste Termo de Referência e seus anexos.

A natureza do objeto será a prestação continuada de serviços técnicos de atendimento e suporte ao funcionamento dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conforme as melhores práticas ITIL adaptadas para a realidade da CONTRATANTE. A contratação cobrirá o prazo de 60 meses, com avaliação periódica da qualidade do serviço prestado.

A licitação deverá ocorrer em regime de pregão eletrônico cujo vencedor do certame será o fornecedor que apresentar o menor preço global para o lote único. Considerando a natureza da contratação, a escolha da modalidade Pregão se mostra mais vantajosa, uma vez que proporciona maior disputa entre os interessados e, possivelmente, possibilitará a obtenção de um preço mais vantajoso para a Administração. A escolha pelo tipo, menor preço global, está relacionada a inviabilidade em se dividir o objeto licitado em vários itens e/ou lotes para múltiplos vencedores.

2. Justificativa

Os usuários do Banco da Amazônia utilizam os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tanto para a execução das atividades-meio (administrativas) como para as atividades finalísticas (acesso e liberação em sistemas bancários). Esses serviços são considerados essenciais para a concretização das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização. Atualmente, esses serviços

são executados por meio de empresa contratada em outubro de 2016 (Contrato nº 255/2016). O objeto desse instrumento refere-se à contratação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação para planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividade de suporte técnico remoto e presencial.

Diante da iminência de expiração do prazo da prorrogação excepcional vigente e da necessidade de se evitar a descontinuidade dos serviços prestados, é imprescindível a contratação do serviço objeto deste documento. Caso contrário, os serviços de atendimento a usuários de TI do Banco da Amazônia teriam que ser assumidos pelos funcionários efetivos do quadro, o qual, atualmente, apresenta-se em número insuficiente e inadequado para atender a demanda de rotina gerada. Dessa forma, pretende-se, em consonância com a legislação vigente, manter os funcionários do quadro efetivo do Banco da Amazônia nas atividades de gestão das políticas de TI, supervisão, fiscalização e controle enquanto terceirizam-se as atividades operacionais e executivas correlatas.

É notório que, dentre as diversas tarefas que envolvem as demandas citadas, muitas, ainda que essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade e podem ser delegadas a uma força de trabalho menos onerosa à Administração. Outras, devido às suas características especializadas, precisam ser delegadas a equipes de profissionais especialistas e em número suficiente para atender à crescente demanda de serviços.

A contratação de empresa externa especializada para prestação de Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia é comum em diversos Órgãos da Administração Pública, por apresentar melhor relação custo-benefício e por estar alinhado à legislação vigente. O presente Termo de Referência estabelece as características técnicas mínimas obrigatórias do objeto desta licitação e prevê a contratação dos serviços descritos, bem como auxílio especializado para o acompanhamento de procedimentos tais como, gerenciamento de serviços e aplicação, tendo como referência as práticas preconizadas pelo modelo ITIL e com a Estratégia de Outsourcing aplicada em Infraestrutura conforme definido no Plano de Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2020-2022.

Além disso, as necessidades do Banco da Amazônia requerem atualmente agilidade no atendimento e implementações de soluções de automatização, devido à necessidade de reforço no quadro de colaboradores especializados na área, sendo que aos profissionais contratados caberá a responsabilidade pela execução dos serviços tratados neste documento, motivo pelo qual se torna imperiosa a pretendida contratação, posto que propiciará, de forma eficaz e tempestiva, o atingimento dos resultados almejados.

Aliado ao contexto acima surgiu, surgiu uma nova necessidade, qual seja o atendimento de usuários externos, especificamente Credenciados/Parceiros de negócios do Banco

que atuam na execução do Projeto BASADIGITAL, o que requer a inclusão desse público externo como usuário dos serviços objeto do novo contrato

3. Especificação dos Serviços

3.1 Unidade de medida utilizada

3.1.1 Chamado

Um chamado poderá ser vinculado a um Incidente ou uma Requisição De Serviço (RDS) tratados dentro do ambiente da Central de Serviços de TI (1º ou 2º nível), sendo computados pelo nível executado. Por padrão os chamados deverão cair na fila do 1º nível sendo redirecionados ao segundo nível pelo supervisor ou atendentes de chatbot da equipe técnica CONTRATADA ou por processo de recategorização automatizado, conforme orientação ou necessidade da Instituição.

3.2 Modelo de prestação dos serviços

O modelo da prestação de serviços que será implementado na execução do contrato será o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela verificação de aderência dos serviços entregues aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e da gestão dos recursos humanos alocados no contrato. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao cumprimento de níveis mínimos de serviços na prestação do serviço.

A natureza dos serviços que são realizados no Banco da Amazônia requer o atendimento tempestivo das demandas dos usuários, internos e externos do BASA (Credenciados/parceiros de negócios), as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI da Instituição. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas conforme número de profissionais definidos pela CONTRATANTE. Não será aceita prestação de serviços compartilhados do Service Desk com outros Órgãos, Empresas Públicas, Sociedade de Economia Mista ou Empresas Privadas, de tal forma que o quantitativo técnico previsto neste Termo de Referência deverá atuar de forma exclusiva na Central de Serviços do Banco da Amazônia.

Os chamados provenientes de Incidentes e de Requisição de Serviços, deverão atender os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço SLA. Assim como o seu descumprimento ou atendimento de forma insatisfatória ou fora do prazo acordado

em catálogo de serviços será passível de glosas. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço estão descritos no Anexo III.

Item	Serviço	Público alvo	Unidade de Medida	Valor mensal
1	Tarefas de Suporte- de 1º e 2º Nível. (Atividades de Rotina Mensal – Quantidade de Postos de Trabalhos Definidos pela CONTRATANTE)	Clientes internos Clientes externos (Credenciados/Parceiros de negócios do BASA)	Valor Fixo Mensal	Fixo
TOTAL				

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

4.1. Abrangência do objeto a ser contratado:

4.1.1. Tarefas de Suporte:

4.1.1.1. Serviço de Atendente Service Desk: Destinado aos clientes internos: implementado mediante recebimento de chamados via ferramenta de chatbot e atendimento de ligações provenientes da Central Telefônica de Atendimento (Ramal 4200) presente nas dependências da CONTRATANTE. Deverá ficar alocada no ambiente da CONTRATANTE, atuará nas demandas de orientação dos usuários, encaminhamento de chamados, desbloqueios de senhas e demais atividades de ágil solução não podendo exceder tempo de atendimento de 3-5 minutos;

4.1.1.2. Serviço de Suporte de 1º Nível - Destinado aos clientes internos e externos(Credenciados/parceiros de negócios): implementado mediante **atendimento** via Central de Atendimento nas dependências da CONTRATANTE. Este será o ponto único de contato para o atendimento aos usuários de TI do Banco da Amazônia, através da abertura de chamados via solução de gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE, chatbot e por meio de ligações telefônicas;

4.1.1.3. Serviço de Suporte de 2º Nível - Destinados aos clientes internos: serviço de suporte em ambiente de 2º Nível implementado nas dependências da CONTRATANTE. Responsável por atender os chamados de 2º nível e os escalonados ou não resolvidos pelo 1º nível.

4.2. Das Tarefas de Suporte:

4.2.1. Central de Atendimento

4.2.1.1. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as normas de procedimentos (NPs) e técnicas adotadas pelo Banco da Amazônia, bem como seguir as práticas preconizadas pela biblioteca ITIL – Information Technology Infrastructure Library, conforme especificações contidas neste Termo de Referência.

4.2.1.2. Para a execução das atividades de Suporte 1º e 2º níveis (Rotina) da Central de Atendimento no Banco da Amazônia, deverão estar **ALOCADOS OBRIGATORIAMENTE**, os seguintes profissionais com suas respectivas quantidades na equipe técnica da CONTRATADA:

Item	Categoria	Quantidade de postos	Jornada de Trabalho
01	Atendente Service Desk	02	30 horas, com intervalo de 15 minutos
02	Analista de Suporte 1º nível	09	40 horas com intervalo para almoço de no mínimo 1 hora.
03	Analista de Suporte 2º nível	06	40 horas com intervalo para almoço de no mínimo 1 hora.
04	Supervisor	01	40 horas com intervalo para almoço de no mínimo 1 hora.
-	Total	18	-

Tabela 01 – Quantidade mínima de atendimento com 18 postos de trabalhos fixos.

NOTAS:

1. Dos 09 (nove) analistas previstos para o suporte de 1º Nível, 03 (três) serão destinados especificamente para o atendimento de clientes externos (Credenciados/Parceiros de negócios do BASA);
2. Os 03 (três) analistas de suporte de 1º Nível destinados ao atendimento de clientes externos serão alocados em dependência apartada dos demais analistas, em local interno a ser indicado pelo Banco.
3. Os serviços a serem demandados se encontram descritos no Catálogo de Serviços, conforme a seguir:
 - 3.1. Item I – Clientes internos;
 - 3.2. Item II – Clientes externos.
 - 3.2.1. A critério do Banco, o item II, que trata do atendimento a clientes externos, poderá sofrer revisões e ajustes semestrais para alinhamento de foco, tudo devidamente acordado de forma antecipada com a prestadora de serviço.
4. O Banco da Amazônia deverá, logo após a assinatura do contrato e em cronograma acertado entre as partes, na reunião de iniciação contratual, realizar a capacitação dos profissionais da Contratada que prestarão os serviços destinados aos clientes externos (1º Nível). Essa capacitação se refere ao repasse de conhecimentos sobre a operacionalização dos serviços BASADIGITAL, entrega de Scripts, retirada de dúvidas e outras orientações. O Banco da Amazônia, também, será responsável por toda a parafernália necessária ao desempenho dos serviços dos profissionais alocados, tais como estações de trabalho, computadores, linhas telefônicas, licenças de software, etc.

4.2.1.3. A quantidade mínima de 18 postos de trabalho solicitada para atuação no Service Desk, justifica-se para que haja atendimento cerne, preciso e em tempo hábil para os 3.300 usuários dos serviços de TI, dentre empregados, estagiários, menores aprendizes e terceirizados bem como atender dentro do SLA estabelecido o quantitativo crescente de chamados ao longo dos anos.

4.2.1.4. Além disso, é preciso manter a execução das atividades que possam ser executadas por terceirizados, as quais estão sob a gestão de funcionários do Banco da Amazônia, os quais tenham aderido ao PDV – Programa de Demissão Voluntária ou que tenham optado por aposentar-se de suas atividades laborais.

4.2.1.5. Para execução de atividade remanescentes de funcionários do banco os quais tenham se aposentado ou aderido ao PDV – Programa de Demissão Voluntária, deverá ser executado por técnicos da CONTRATADA, na categoria Analista de Suporte 2º nível. A exigência pelo perfil de 2º nível estabelecesse pela necessidade de atender tarefas e demandas de alta complexidade atreladas as seguintes frentes de trabalho: Configurações de AD; Gestão de Acesso; Emissão de relatórios; extração de evidências; configuração de correio eletrônico; configuração e atendimento de chatbot; edição de planilhas de sistemas, edição de perfis de acesso sistemas base; gestão de ativos de softwares; elaboração de fluxos e manuais, construção de relatórios, confecção de manuais e procedimentos técnicos aos usuários internos, dentre outras que sejam determinadas pela CONTRATANTE.

4.2.1.6. Deverá a CONTRATADA, ainda em fase inicial como participante da LICITAÇÃO, na qualidade de LICITANTE, apresentar planilha de custos referente ao quantitativo de técnicos previstos neste Termo de Referência, a planilha deverá apresentar descritivo detalhado de custos por categoria, referente ao quantitativo mínimo de 18 postos de trabalho.

4.2.2 Serviço de Suporte de 1º Nível:

4.2.2.1 Atuar como ponto único de contato entre os usuários internos e externos (Credenciados/parceiros de negócios) que utilizam os

serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Banco da Amazônia, nesse escopo encontram-se todos os funcionários da Instituição, abrangendo as unidades de Micro finanças, Postos, Agências, Centrais de Crédito, Superintendências e Direção Geral e os Credenciados/parceiros de negócios;

4.2.2.2 A equipe do Service Desk deverá ser alocada fisicamente nas dependências do prédio da Direção Geral, devendo buscar agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade aos usuários do Banco da Amazônia. Deverá atuar preferencialmente de forma remota podendo passar ao atendimento presencial conforme a demanda da CONTRATANTE;

4.2.2.3 A equipe do Service Desk deverá atender aos chamados telefônicos com saudação padronizada de acordo com a orientação da CONTRATANTE; Cabendo-lhe receber, registrar, classificar, analisar e solucionar as solicitações dos usuários (incidentes, RDS - solicitações de serviços etc.), responder as dúvidas e resolver os problemas com auxílio dos artigos da base de conhecimento armazenados na ferramenta da Central de Serviços de TI, solicitando sempre que necessário ao 2º Nível a atualização ou inclusão de novos artigos na base. Encaminhar os chamados que não foram possíveis de serem resolvidos às equipes de suporte de 2º nível;

4.2.2.4 Realizar atendimento telefônico e remoto de 1º nível aos usuários do Banco da Amazônia a partir das solicitações recebidas via telefone (com o número do chamado informado pelo solicitante) ou via sistema de registro de chamados, respeitando os níveis de serviço exigidos. As ligações telefônicas deverão ser atendidas até o 4º toque e preferencialmente não deverão ultrapassar 10 minutos. Todos os contatos e interações com os solicitantes deverão ser registrados no chamado para manter um histórico dessas informações. Os detalhes deverão ser registrados no campo de anotação do chamado;

4.2.2.5 Antes de finalizar qualquer ligação relacionada ao atendimento de um chamado solicitar ao cliente de serviço de TI o preenchimento da pesquisa de satisfação. A pesquisa é automatizada, mas faz parte do roteiro de atendimento a solicitação do preenchimento. Além de representar índice mensal a ser atingido pela CONTRATADA;

- 4.2.2.6** Contatar o usuário quando houver dúvidas sobre a descrição da solicitação através de ligação telefônica via ramal. O registro desse contato deverá ser mencionado nas anotações do chamado. Em caso de dificuldade de contato telefônico, pode ser utilizada a opção de e-mail da ferramenta da Central de Serviços de TI. Não conseguindo contatar o solicitante por no máximo três contatos pelo mínimo de três dias, a solicitação deverá ser encerrada. Deverá ser utilizada a ferramenta de auxílio “E-mail” da ferramenta da Central de Serviços de TI para o devido registro das tentativas de contato. As datas de tentativa de contato deverão ser registradas nas anotações do chamado;
- 4.2.2.7** Registrar no sistema de registros de chamados todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou por outras equipes, referentes aos incidentes, solicitações, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários que auxiliem tanto no acompanhamento da resolução de chamados entre as equipes internas de TI quanto para comunicar o solicitante sobre o andamento do seu chamado ou obter informações que auxiliem no atendimento;
- 4.2.2.8** Responder os pedidos de informação dos usuários relativos à situação de solicitações abertas e inserir esta informação no devido campo do sistema de registro de chamados para que o solicitante acompanhe o andamento de sua solicitação. Os chamados fechados com os status de indevido ou orientação, NÃO serão contabilizados dentro no número de chamados atendidos;
- 4.2.2.9** Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do usuário, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, componentes e serviços. As negativas de acesso por parte do usuário deverão ser registradas nas anotações do chamado;
- 4.2.2.10** Atender requisições de serviço de acordo com o catálogo de serviços de TI da Contratante e seus respectivos acordos de nível de serviço. O catálogo de serviços de TI atualizado encontra-se no Anexo III.
- 4.2.2.11** Encaminhar para o serviço de Atendimento de 2º Nível os incidentes ou requisições de serviços não solucionados com as devidas

anotações do que foi executado e capturas de tela, que facilitem a análise e resolução do 2º nível. Colocar anotações em todos os chamados não atendidos considerando a troca de turnos e o escalonamento de níveis entre as equipes, para que a equipe seguinte possa atendê-los e entender o motivo do não atendimento no turno ou equipe anterior.

4.2.2.12 Atender requisições de serviço relacionadas ao atendimento de chamados de hardware tais como o recolhimento de hardware, instalação de dois monitores, transporte e montagem de computadores no prédio da Direção Geral do Banco da Amazônia, bem como realizar o encaminhamento dos equipamentos para o laboratório de manutenção de hardware da Instituição.

4.2.3 Executores das atividades de 1º Nível:

4.2.3.1 Atendente Service Desk - Deverá ficar alocada no ambiente da CONTRATANTE, atuará como ponto de contato para as demandas provenientes de ligações telefônicas e outros meios de comunicação (mensageria e chat), será responsável pela orientação dos usuários, encaminhamento de chamados, desbloqueios de senhas e demais atividades de ágil solução não podendo exceder tempo de atendimento de 3 a 5 minutos; Todas as atividades desse perfil serão realizadas de forma remota; Está categoria profissional atuará em jornadas de 6 horas, conforme legislação vigente.

4.2.3.2 Analista de Suporte 1º Nível - Deverá ficar alocada no ambiente da CONTRATANTE, será responsável pela realização dos atendimentos registrados na ferramenta da Central de Serviços de TI utilizada pelo Banco e atuará como ponto único de contato para as demandas provenientes de ligações telefônicas e outros meios de comunicação (mensageria e chat). Esse serviço abrange os chamados oriundos da Direção Geral e das demais localidades (Agências, Superintendências e Centrais de Crédito e Cadastro) do Banco da Amazônia.

Atividades Associadas a esta categoria:

- Índice de preenchimento da pesquisa de satisfação (1º Nível);
- Percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços com base nos serviços contratados em pesquisa de satisfação realizada com avaliação “Excelente”, “Muito bom” e “Bom”;

- Índice de chamados Reabertos;
- Índice de escalonamento de chamados do 1º Nível para o 2º Nível.

4.2.4 Serviço de Suporte de 2º Nível:

- 4.2.4.1** Atender aos chamados com saudação padronizada de acordo com a orientação da CONTRATANTE. Antes de finalizar qualquer ligação relacionada ao atendimento de um chamado solicitar o preenchimento da pesquisa de satisfação ao cliente de serviço de TI.
- 4.2.4.2** Colocar anotações em todos os chamados não atendidos considerando a troca de turnos entre equipes, para que a equipe seguinte possa atendê-los e entender o motivo da não resolução no turno anterior.
- 4.2.4.3** Colocar anotações em todos os chamados não atendidos considerando a troca de turnos entre equipes, para que a equipe seguinte possa atendê-los e entender o motivo da não resolução no turno anterior.
- 4.2.4.4** Atender os chamados escalonados não resolvidos pelo 1º nível, além de chamados catalogados como de nível 2, podendo a resolução ser no modo presencial somente para as demandas da Direção Geral ou remoto para as demais localidades (Agências, Superintendências e Centrais de Crédito) do Banco da Amazônia;
- 4.2.4.5** Realizar atendimentos presenciais a Presidência, Diretoria, Gerentes Executivos, evento encontro de gestores e suporte e acompanhamento das atividades tidas como críticas ao negócio tais como teste de transmissão ao Banco Central, Receita Federal entre outras;
- 4.2.4.6** Registrar problemas de acordo com as melhores práticas no ITIL na ferramenta da Central de Serviços de TI para os incidentes cujas causas-raízes não são conhecidas e escaloná-los para a área solucionadora de TI da CONTRATANTE e acompanhar a resolução;
- 4.2.4.7** Descobrir, adotar, implementar e aplicar soluções de contorno que visem restabelecer no menor tempo possível a normalidades dos serviços afetados por problema desconhecido; Criar “Scripts” de atendimento e diagnóstico que auxiliem nos atendimentos dos chamados;

- 4.2.4.8** Apoiar e prestar suporte presencial de microinformática em eventos oficiais do Banco da Amazônia na Direção Geral (Reunião de Diretoria, Encontro de Gestores, Reunião Conselho Fiscal e outras) e eventos fora das dependências da CONTRATANTE dentro da região metropolitana de Belém, mediante solicitação do Gestor do Contrato ou responsável técnico da Central de Serviços de TI;
- 4.2.4.9** Atendimento de chamados escalonados não resolvidos pelo 1º nível (a meta é de no máximo 30% de escalonamento a partir do 4º mês do contrato), podendo a resolução ser no modo presencial somente para as demandas da Direção Geral ou remoto para as demais localidades (Micro finanças, Postos, Agências e Superintendências) do Banco da Amazônia.
- 4.2.4.10** Contactar, se necessário, outras equipes ou prestadores de serviço do Banco da Amazônia que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a serem tratados;
- 4.2.4.11** De acordo com a necessidade do CONTRATANTE, após a solicitação de inclusão do serviço junto à CONTRATADA, as equipes de 1º Nível poderão vir a executar atividades relacionadas à concessão de acesso a sistemas. Inicialmente as demandas relacionadas à concessão de acesso aos sistemas da CONTRATANTE serão realizadas pela equipe de Suporte de 2º Nível sob a supervisão dos funcionários do Banco da Amazônia.
- 4.2.4.12** Automatizar a instalação de imagens de sistema operacional e aplicações nas estações de trabalho, notebooks e desktops de acordo com a solicitação da CONTRATANTE. Analisar e apresentar soluções relacionadas à automatização de atividades, instalações, configurações e serviços associados ao Service Desk quando solicitado pela CONTRATANTE.
- 4.2.4.13** Apoiar e prestar suporte presencial de microinformática em eventos oficiais do Banco da Amazônia na Direção Geral e fora das dependências da CONTRATANTE dentro da região metropolitana de Belém, mediante solicitação do Gestor do Contrato ou Supervisor da Central de Serviços de TI com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

4.2.4.14 Automatizar a instalação de aplicativos disponibilizados na seção de faça você mesmo da Central de Serviços de TI. Manter funcional e atualizada a instalação de aplicativos dessa seção, inserir novos aplicativos na seção de faça você mesmo da Central de Serviços de TI conforme solicitação da CONTRATANTE.

4.2.4.15 Criar plano de ação para aumentar o índice de respostas na pesquisa de satisfação para no mínimo 25% de respostas por mês, considerando o total de chamados fechados no total de atendimentos da área de TI da CONTRATANTE. Realizar pós-atendimento para verificar o motivo dos atendimentos considerados “ruins” ou “péssimos” e criar planos de ação para reduzir para no máximo 5% o índice de pesquisas de satisfação com essas classificações.

4.2.4.16 Fazer análise mensal das ocorrências e apresentação de um plano para mitigação dos eventos e indisponibilidades associados ao atendimento aos clientes de serviços de TI, com proposta de melhorias operacionais à CONTRATANTE.

4.2.4.17 Outras não definidas em catálogo de serviço e que venham ocorrer fruto de eventos e incidentes que não tenham sido previamente planejados, bem como aqueles gerados pelas diversas ações inovadoras do Banco da Amazônia.

4.2.5 Executores das atividades de 2º nível:

4.2.5.1 Analista de Suporte 2º nível – Atendimento de chamados escalonados não resolvidos pelo 1º nível, além de chamados catalogados como de nível 2, podendo a resolução ser no modo presencial somente para as demandas da Direção Geral ou remoto para as demais localidades (Agências, Superintendências e Centrais de Crédito e de Cadastro) do Banco da Amazônia;

4.2.5.2 A critério da CONTRATADA a equipe de 2º nível poderá contar com equipe externa EXTRA ou especialista em área de TI para realizar atendimentos demandados pela CONTRATANTE. Ressaltando que os colaboradores trazidos deverão ser em número extra, além do quantitativo fixo de técnicos alocados no projeto.

Atividades Associadas a esta categoria:

- Índice de chamados reabertos por solicitação do cliente de serviço no prazo menor ou igual à 5 dias úteis referente ao mesmo problema ocorrido;

- Índice de chamados resolvidos pelo atendimento presencial na Direção Geral;
- Índice de satisfação dos usuários com avaliação “Excelente” “Muito bom” e “Bom”;
- Índice de chamados resolvidos após escalonamento do 1º Nível.

4.2.6 Supervisor

4.2.6.1 Deverá ser profissional técnico aceito pela área técnica da CONTRATADA, devendo permanecer alocado no ambiente da CONTRATADA, exercera a coordenação da equipe técnica, confecção de relatórios e controle de atividades, deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião mensal nas instalações da CONTRATANTE.

4.2.6.2 Atribuições do Supervisor de Atendimento da equipe CONTRATADA:

1. Manter-se fixo, às dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial; realizar a gestão da equipe da CONTRATADA durante o horário de atendimento;
2. Implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados visando garantir o cumprimento e execução dos serviços contratados;
3. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais encarregados da execução dos serviços.
4. Exercer o controle sobre assiduidade e a pontualidade de seus empregados; executar e acompanhar o processo de seleção de novos profissionais;
5. Realizar teste diário de funcionalidade e disponibilidade da Central Telefônica.
6. Informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
7. Planejar, executar e manter atualizados e conduzir os processos de reciclagens técnicas periódicas, que correrão às custas da CONTRATADA;
8. Interagir com o gestor do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do contrato;
9. Garantir a qualidade dos serviços prestados pela equipe de atendimento da Contratada.
10. Apoio à CONTRATANTE, para melhor utilização do Contrato e recursos técnicos da CONTRATADA
11. Apoio à CONTRATANTE, para melhor utilização do Contrato e recursos técnicos da CONTRATADA;
12. Acompanhamento do Contrato (emissão de relatórios de utilização, estatísticas, cumprimento de níveis de serviços);
13. Elaborar estatísticas e relatórios de acompanhamento.

14. Monitorar as atividades da equipe técnica da Contratada, tomando as ações necessárias para garantir o adequado desempenho das atividades.
15. Participar de reuniões com a equipe da CONTRATANTE.
16. Zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento.
17. Monitorar a fila de atendimento da ferramenta da Central de Serviços de TI da equipe CONTRATADA e tomar as medidas necessárias para garantir o cumprimento dos níveis de serviço. Inspecionar os atendimentos realizados pelos analistas da CONTRATADA à procura de eventuais divergências quanto aos scripts, processos de trabalho e qualidade esperada de atendimento, bem como certificar-se que os mesmos estão sendo realizados corretamente quanto à postura, cordialidade e conhecimento técnico adequado.
18. Registrar e informar ao Coordenador da Central de Serviços de TI da CONTRATANTE eventuais problemas que possam prejudicar a execução dos serviços contratados.

4.3 Modelo de prestação do serviço:

4.3.2A acomodação dos Serviços de Suporte nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado a Matriz e às diversas unidades administrativas do Banco da Amazônia. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário, ramal telefônico, conexão internet e computadores a serem utilizados pela equipe do serviço de suporte. Todos os demais equipamentos de trabalho necessários à prestação do serviço deverão ser providos pela CONTRATADA;

4.3.3A prestação dos serviços relacionados neste documento deverá ser realizada de forma presencial (on site) nas dependências do Banco da Amazônia (prédio da Direção Geral) localizado na Av. Presidente Vargas, nº 800, Bairro Campina – CEP: 66.017-901 – Belém - Pará. Quando necessário a equipe de atendimento da CONTRATADA poderá ser alocada em outro local dentro da região metropolitana do município de Belém para que não haja prejuízo na execução do serviço durante o período das 07h00 às 19h00 de segunda a sexta, exceto nos dias considerados feriados nacionais.

4.3.4 Para os feriados ESTADUAIS ou que necessitem de ADESÃO pelos Entes da federação, ou seja, os quais não possuem abrangência NACIONAL, deverá permanecer alocada no mínimo 50% da equipe técnica para atendimento das Agências e demais Unidades Administrativas que estejam localizadas em cidades as quais NÃO será declarado feriado.

4.3.5 Caso haja dificuldade de acesso ao prédio da Direção Geral, como por exemplo, em períodos de greve bancária, mobilização de categoria, paralizações, interdições entre outras situações não previstas, as equipes de atendimento poderão ser alocadas no site de contingência do Banco da Amazônia, em outro local definido pelo Banco dentro da região metropolitana de Belém, ou autorizado o teletrabalho\ trabalho remoto via sistema de VPN da CONTRATANTE.

4.3.6 Poderão ainda antecipar o horário de entrada nas dependências do Banco para o início de suas atividades devido ao movimento bancário (piquetes) em torno do prédio da Direção Geral durante todo o período de greve, sendo a escolha a critério da CONTRATANTE. Os custos de transporte para antecipação do horário de entrada e variações salariais provenientes das situações citadas serão de responsabilidade da CONTRATADA. Durante esse período a CONTRATADA deverá apresentar PLANO DE CONTIGÊNCIA, a ser aprovado pela CONTRATANTE, no qual a equipe de atendimento pode ser alocada em escalas alternadas além de sofrer redução de seu quantitativo.

4.4 Forma de Comunicação:

4.4.2 O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e CONTRATADA para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual ocorrerá preferencialmente através da figura do Preposto. O preposto é o representante da CONTRATADA junto ao Banco da Amazônia.

4.4.3 A CONTRATADA deverá dispor de serviço de e-mail próprio, no qual serão criadas as contas dos prestadores de serviços que atuarão no contrato. Os endereços de e-mail dos colaboradores serão utilizados para a designação de atividades do contrato, através de distribuição pela ferramenta de requisição ou através de ordem de serviço diretamente repassada ao Preposto ou quadro técnico de funcionários do Banco da Amazônia. As atas de reunião deverão ser redigidas por colaborador da CONTRATADA e validadas pelo Fiscal de Contrato da CONTRATANTE;

4.4.4 A comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do CONTRATO nas formas e nos padrões relacionadas no quadro abaixo:

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
1	E-mail	Contratante	Contratada	Dirimir dúvidas e prestar esclarecimentos acerca de itens presentes no contrato.	Sempre que necessário.
2	Ata de reunião	Contratante	Contratada	Registro das reuniões realizadas entre a contratante e a contratada	Sempre que houver reunião entre as partes.
3	Comunicação formal Carta Registrada	Contratante	Contratada	Relato, cobrança ou registro de alguma ocorrência contratual através de: Ofício remetido por carta registrada.	Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.

4.5 Obrigações da Contratante:

1. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades da CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades, previstas no Termo de Referência e demais anexos, ressalvados os casos de matéria sigilosa.
2. Disponibilizar documentação técnica acomodações, computadores, Scripts, licenças de software, etc, e treinamento ao pessoal da CONTRATADA e treinamento ao pessoal da CONTRATADA referente à ferramenta da Central de Serviços de TI de uso exclusivo da CONTRATANTE bem como realizar o repasse de conhecimento sobre os serviços a serem prestados pelos profissionais alocados ao atendimento dos clientes externos.
3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, necessários ao desempenho das atividades, previstas no Termo de Referência e demais anexos.
4. Verificar e atestar as faturas mensais da CONTRATADA, mediante a homologação e aceite do relatório gerencial mensal.
5. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, no prazo mínimo de 05 (cinco) dias úteis, após o atesto da fatura mensal da CONTRATADA, desde que, cumpridas todas as formalidades e exigências do Contrato. Os pagamentos internalizados na CONTRATANTE ocorrem nos dias 05, 10 ou 15 e são enviados

com no mínimo 5 dias úteis a partir do recebimento das notas e documentações ao setor responsável pelos pagamentos da CONTRATANTE.

6. Exercer a fiscalização dos serviços prestados, por meio de colaboradores designados. Designar dois (02) profissionais, para atuarem, respectivamente, como ponto focal e ponto focal substituto, para atuar na gestão do Contrato, incluindo aprovações de relatórios mensais de níveis de serviços e de faturas.
7. Comunicar, oficialmente, à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.
8. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional, informados neste Termo de Referência.
9. Informar à CONTRATADA quando for possível com 5 (cinco) dias úteis de antecedência ao período de greve bancária a necessidade de alteração de horário de trabalho ou alocação da equipe em outro local dentro da região metropolitana de Belém.
10. Disponibilizar aos empregados da CONTRATADA o mobiliário e equipamentos (hardware, software, telefone etc.) necessários à execução das atividades dos serviços contratados.
11. Fornecer os normativos e procedimentos da empresa para conhecimento e ciência formal dos empregados da CONTRATADA.
12. Apurar multas e aplicar sanções.
13. Conceder\Autorizar login de acesso para VPN da Instituição em cenários de pandemia estadual, nacional e mundial, para os quais seja necessário estabelecer o teletrabalho\home office dos técnicos da CONTRATADA.

4.6 Obrigação da Contratada:

1. Pagar os salários de seus empregados, bem como, recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos, encaminhando comprovação de recolhimento mensalmente ao Banco da Amazônia;
2. Realizar o pagamento dos salários dos funcionários do service desk de acordo com a média do mercado, não devem existir salários inferiores aos valores estipulados por convenções sindicais e de categoria profissional.

3. Realizar o pagamento de forma correta e sem atrasos, providenciando também as demais vantagens, como tickets, vales e demais benefícios necessários ao bom andamento do service desk.
4. Encaminhar à unidade fiscalizadora da CONTRATANTE as faturas dos serviços prestados emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços, previamente validados, na reunião mensal de acompanhamento.
5. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais, previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, dado que, os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
6. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações, estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas, os seus empregados, durante a execução desse Contrato.
7. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução desse Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
8. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito.
9. Responder por quaisquer danos causados, diretamente, a bens de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados, durante a execução dos serviços.
10. Solicitar, à CONTRATANTE, a revisão, modificação ou adequação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional, sob sua responsabilidade.
11. Administrar todo e qualquer assunto, relativo aos seus empregados. Providenciar técnicos “folguista” para substituir funcionários em período de férias, licenças e demais afastamentos; para cada 2 funcionários afastados deverá ser providenciado 1 folguista;

12. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do Contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais, com a equipe da CONTRATANTE.
13. Manter-se, durante o período de vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação, exigidas na licitação.
14. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços, objeto do Termo de Referência, dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.
15. Reportar, à CONTRATANTE, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades, que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.
16. Elaborar e apresentar, à CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus definidos no Termo de Referência (e demais anexos) e demais informações, necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.
17. Guardar sigilo sobre dados e informações, obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE.
18. Obedecer, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança, implementados no ambiente de TIC da CONTRATANTE. Providenciar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, para todos os profissionais da CONTRATADA, alocados na execução dos serviços, bem como, zelar pela observância de tais normas.
19. Solicitar dos profissionais da CONTRATADA, alocados na execução dos serviços, a leitura e aceite formal (assinatura) de termos de sigilo/confidencialidade e responsabilidade, de acordo com modelo, a ser fornecido pela CONTRATANTE.

20. Arcar com os custos de deslocamento da equipe contratada durante o período de greve para início das atividades a partir das 5h30min no prédio da Direção Geral da Contratante ou em outro local definido dentro da região metropolitana.
21. Toda a equipe da contratada deverá estar uniformizada, quando prestar serviço nas dependências da contratante (uniformes limpos e em bom estado, sem manchas, rasgos ou desgastados).
22. Elaborar plano de contingência para períodos de greves e paralizações no transporte público, o qual deverá ser apresentado com antecedência a CONTRATANTE.
23. Substituir imediatamente, em caso de eventual ausência, tais como, faltas, férias e licenças, o empregado posto a serviço da Contratante, devendo identificar previamente o respectivo substituto ao Gestor do Contrato da CONTRATANTE.
24. Fornecer três uniformes a serem utilizados pelos profissionais, as cores uniformes deverão seguir tons discretos, sendo admitido o uso de logotipos de identificação visual adotados pela CONTRATADA; A utilização de uniformes desgastados ou danificados será tratada como pendência nas obrigações da CONTRATADA.
25. Garantir os serviços realizados, pelo período de 6 (seis) meses, contados a partir da respectiva data da realização do serviço; nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelos fiscais do contrato ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade;
26. No período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo Banco da Amazônia.
27. Teletrabalho – Por motivos de pandemia ocorrida no ano de 2020, a empresa CONTRATADA deverá caso necessário, garantir todos os recursos técnicos (internet, computadores e softwares) necessários aos seus técnicos para que

esses possam trabalhar em modelo de teletrabalho-home office, para ter acesso a VPN do Banco da Amazônia. A liberação de acesso via login na VPN será disponibilizado pela CONTRATANTE.

28. Fornecer durante toda a gestão do contrato 04 (quatro) aparelhos de Smart TV com no mínimo 50” polegadas de capacidade de tela. As telas serão utilizadas como monitores de visualização de: fila de chamados; fila por tipo de chamado bem como chamados de Recursos Humanos e de Caixa Eletrônico, os quais possuem categorização de URGENTES.
29. Deverão ser remetidas as notas fiscais dos 04 (quatro) aparelhos de Smart TV com no mínimo 50” polegadas acompanhando os equipamentos.
30. Ao termino do projeto os equipamentos deverão permanecer de posse do Banco da Amazônia.
31. Os equipamentos deverão vir com suporte para parede conforme disposição visual que melhor atenda a equipe de atendimento. A partir da implantação serão escolhidos o tipo de suporte, fixo ou com braço articulado.
32. A instalação dos equipamentos será realizada pela equipe de carpintária e eletricitas do Banco da Amazônia.
33. A ocorrência de panes técnicas, defeitos de fabricação ou que impeçam o bom funcionamento dos televisores deveram ser sanados de forma imediata pela CONTRATADA. Devendo estar sob sua gestão durante toda vigência do contrato.

4.7 Detalhamento dos Bens e Serviços que Compõe a Solução:

4.7.2 Parque Computacional

4.7.2.1 Computadores

O Banco da Amazônia possui em seu parque tecnológico aproximadamente 3.500 (três mil e quinhentos) computadores tipo desktops, notebooks, equipamentos de digitalização, de monitoração, exibição e terminais de caixa, na matriz e rede de agências.

4.7.2.2 Outros equipamentos

O Banco da Amazônia possui ainda os seguintes ativos configuráveis:

- Aproximadamente 300 (trezentos) scanners para digitalização dos documentos do projeto GED;
- Aproximadamente 400 (quatrocentos) terminais de Autoatendimento;

4.7.3 Do Ambiente a ser atendido pelo Service Desk

4.7.3.1 Dos Usuários

O Banco da Amazônia possui atualmente **3.300 (três mil e trezentos) usuários dos serviços de TI**, dentre empregados, estagiários, menores

aprendizes e terceirizados, distribuídos no prédio da Direção Geral, Agências, Superintendências, Centrais de Crédito e de Cadastro além de credenciados/parceiros de negócios.

4.7.3.2 Dos chamados

Ano	Volumetria de chamados atendidos 1º e 2º níveis
2019	37.500
2020	47.605
2021	59.177

4.7.4 Da plataforma de softwares e sistemas

-Sistema Operacional e Aplicativos de escritório: plataforma Windows, nas versões 7, 10 e 11 professional, suíte Microsoft Office 2007, Office 2010 e Microsoft 365;

-Conhecimentos Básicos de Linux (caixas e ATMs), na distribuição Debian versões 8 e 9;

-Sistemas bancários próprios.

4.7.5 Ferramenta da Central de Serviços de TI

A ferramenta da Central de Serviços de TI utilizada é a Cherwell Service Management. O Service Desk e a área de TI utilizam o software cliente do Cherwell e os demais usuários fazem as solicitações através de uma interface Web da ferramenta na intranet do Banco da Amazônia. A empresa contratada utilizará o software cliente da ferramenta, para atender chamados, RDS, registro e operacionalização de problemas, além de acompanhar e executar SDMs.

4.8 Período de vigência do Contrato:

O contrato decorrente deste processo terá vigência máxima de 5 anos a partir de sua assinatura, com, com avaliações periódicas da qualidade do serviço. Poderá ocorrer o prévio encerramento a CRITERIO da CONTRATANTE, caso o serviço não mais se apresente vantajoso ou a avaliação da CONTRATADA seja insatisfatória.

4.9 Fases de Implementação e prazos

4.9.2 Plano de Implantação:

A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias, após a assinatura do Contrato, o plano de implantação ou absorção e continuidade dos serviços, contendo cronograma detalhado das atividades, a serem executadas. Caso a CONTRATANTE solicite algum ajuste, a CONTRATADA deverá realizar as adequações requeridas e reapresentar, o referido plano, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.

4.10 Cronograma de início das atividades técnicas.

4.10.2 Atendimento de 1º Nível e 2º Nível:

Item	Descrição	Início da Atividade	Conclusão (prazo)
1	Serviços de Atendente chatbot\telefone	Até 15 dias após a assinatura do contrato.	Até o final do prazo contratual
2	Serviço Técnico de 1º Nível	Até 15 dias após a assinatura do contrato.	Até o final do prazo contratual
3	Serviços Técnico de 2º Nível	Até 15 dias após a assinatura do contrato.	Até o final do prazo contratual

4.11 Gestão do contrato

O Supervisor da CONTRATADA terá como responsabilidade garantir a entrega dos melhores níveis de serviços, durante toda a vigência do mesmo e a execução com excelência dos serviços contratados. Este profissional deverá garantir o acompanhamento das necessidades da CONTRATANTE, provendo soluções, que visem o seu melhor atendimento e deverá ter suas atividades de modo exclusivo para os serviços descritos neste certame. Dentre as atribuições desse profissional, estarão:

1. Gerenciamento das atividades, previstas em Contrato.
2. Gerenciamento das Ordens de Serviço (chamados), escalonados para a CONTRATADA.
3. Apoio à CONTRATANTE, para melhor utilização do Contrato e recursos técnicos da CONTRATADA.
4. Acompanhamento do Contrato (emissão de relatórios de utilização, estatísticas, cumprimento de níveis de serviços).
5. Contato único entre a CONTRATADA e a Gestão de Contratos da CONTRATANTE.
6. Participação de reuniões mensais com a CONTRATANTE sempre que solicitado para apresentação de relatórios, análise dos principais eventos ocorridos e definições de ações, para a melhoria contínua no processo de condução do Contrato, entre outros assuntos pertinentes ao contrato.

4.12 Fiscalização do Contrato:

1. Conforme prevê a Lei 13.303/16, e o art. 96 do Regulamento do Banco, 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.

2. A Gestão do Contrato será feita por funcionário especialmente designado, lotado na Gerência Executiva de Patrimônio, Logística, Contratações e Gestão de Contratos – GEPAC/COGEC.
3. A fiscalização da entrega dos serviços, será feita pelo fiscal do contrato escolhido pela Gerência de Infraestrutura e Produção (GPROD), e confirmado pelo Gestor da Unidade onde a obra está sendo realizada através de Termo de Recebimento e suas atribuições estarão definidas no Parágrafo Oitavo desta Clausula.
4. As vistorias serão realizadas sempre que se fizerem necessárias, e será realizada também pelo fiscal do contrato, bem como o gerenciamento do cumprimento das obrigações previstas neste Contrato, pela Gerência de Infraestrutura e Produção (GPROD).
5. O Banco deverá designar 02 (dois) empregados, sendo um responsável pela fiscalização técnica do contrato (fiscal técnico do contrato) e outro responsável pela gestão contratual.
6. 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.
7. A ausência ou omissão da fiscalização do Banco não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste Edital e seus Anexos e no Contrato.
8. Os contatos entre o Banco e a detentora serão mantidos por intermédio da Fiscalização do Banco. A comunicação formal entre a Fiscalização e a detentora, e vice-versa, será feita por escrito, preferentemente por meio eletrônico, e os documentos gerados constarão dos autos do processo.
9. 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.

4.13 Propriedade intelectual:

10. A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE, sem ônus, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo de toda e qualquer documentação gerada em função da prestação de serviços e dos resultados produzidos em consequência dos serviços, entendendo-se por

resultados, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, desenhos, fluxogramas, listagens de programas de computador (fonte ou executável) e documentação didática, em papel e/ou em mídia eletrônica.

11. A utilização de quaisquer produtos sem a autorização expressa do proprietário constituirá falta grave, podendo resultar na aplicação de sanções à CONTRATADA, inclusive em rescisão contratual.

12. É vedada a utilização de software proprietário licenciado ou não sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE.

4.14 Requisitos Técnicos para Habilitação

1 - Para comprovação de que a empresa licitante possui capacitação e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste documento, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 13.303/16, juntamente com a documentação de habilitação necessária, apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica(s) expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, elaborados em papel timbrado da empresa emitente comprovando experiência:

a. **Atestado de Capacidade Técnica:** A comprovação de aptidão para prestação do serviço de Service Desk em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

b. Atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão para desempenho de atividade compatível com o objeto deste Edital em características e quantidades; somente será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica.

c. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter a identificação completa do(s) emitente(s); poderão ser somados os quantitativos de 2 (dois) ou mais atestado(s) para se obter, pelo menos, a volumetria mínima descrita no quadro abaixo:

SERVIÇO PRESTADO / ATIVIDADE EXECUTADA	VOLUME MENSAL
Atendimentos exclusivamente humanos de 1º e 2º níveis à demandas de usuários nos moldes de Service Desk ou Central de Serviços.	1.0 amados

d. O atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, deve comprovar a implantação e operação da Central de Serviços (CS), dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e do processo de Gerenciamento de Problemas com capacidade de atender, no mínimo, 1.700 usuários (aproximadamente, 50% do total de usuários do BASA).

e. Para fins de verificação da qualificação técnica, será observado o disposto a seguir: entende-se por atividade compatível em características e quantidades com o objeto deste Edital a prestação dos serviços especializados em Service Desk (podendo ser denominada também de Central de Atendimento ou Help Desk), com formato de trabalho multicanal (atendimento via telefone, web, fax e chat), contemplando volumes não inferiores aos indicados para a atividade.

f. Em quaisquer dos atestados não será exigida a capacitação ou experiência nas atividades de atendimento aos clientes externos do BASA

2. Controle de Qualidade da Instituição: O Banco da Amazônia, por meio de sua área de Tecnologia da Informação, reforça seu compromisso de realizar contratações com base nas normas técnicas e científicas praticadas pelo mercado, as quais visam resguardar a prestação de serviços de TI pautados pelo controle, pela gestão da qualidade com entrega de seus resultados, otimizando a contribuição de valor da TI para o negócio.
3. A comprovação de capacidade técnica solicitada visa garantir que a empresa vencedora do certame licitatório, possua capacidade técnica, prática de mercado e conhecimento das normas científicas reguladoras das atividades de tecnologia da informação. No intuito de, além de atender ao objeto desta contratação, possa contribuir com a expertise necessária para absorver e executar as atividades tecnológicas praticadas pela área de técnica da Instituição.
- 4- A Administração se resguarda no direito de diligência junto à licitante ou pessoa jurídicas emitentes de Declarações e Atestados de Capacidade Técnica, visando obter informação sobre a veracidade do conteúdo declarado, bem como o serviço prestado e cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios.

4.15 Prazo e Condições para a Assinatura do Contrato e Início das Atividades

1. Após a homologação deste certame, a licitante vencedora terá o prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data de sua convocação, por escrito, para assinatura do Contrato, na forma da Minuta apresentada, devendo neste ato cumprir o estabelecido no Edital, além de:
 - a. Comprovar possuir pelo menos 01(um) funcionário em seu quadro permanente de profissionais com certificação Microsoft Certified Professional (MCP), e/ou Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE);
 - b. Comprovar possuir pelo menos 01(um) funcionário em seu quadro permanente de profissionais com certificação ITIL Intermediate Certificate in Operational Support and Analysis – OSA e/ou ITIL Intermediate Release, Control and Validation - RCV;
2. Comprovar possuir pelo menos 01(um) funcionário em seu quadro permanente de profissionais com certificação Project Management Professional – PMP do PMI (Project Management Institute).
- 3- Comprovar possuir, no mínimo, 01 (uma) das certificações técnicas de qualidade na prestação de serviços de tecnologia da informação, descritas abaixo:
 - a. Certificações aceitas:
 - **Certificação MPS.BR-SV Nível G ou superior;** O Modelo de Referência MPS **para Serviços** (MR-MPS-SV);
 - **Certificação CMMI-SVC Nível 2 ou superior;** Modelo CMMI para serviços;
 - **Certificação Norma NBR ISSO/IEC 20000-1;**
 - **Certificação Norma NBR ISSO/IEC 27001:2013;**

4.16 . Modelo de níveis de serviços

1. Níveis de serviços são critérios, objetivos e mensuráveis, estabelecidos e acordados, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores, relacionados aos serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores (expressos

em determinada unidade de medida), relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis, a serem cumpridas, pela CONTRATADA.

2. Os três primeiros meses após o início da execução dos serviços previstos no **Anexo III do Edital- Níveis de Serviços** serão considerados como período de estabilização, durante o qual, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes, que se mostrarem necessários, no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como, nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.
3. O não cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos implicará na aplicação imediata das respectivas glosas previstas no **Anexo III do Edital – Níveis de Serviços**.

4.17 Periodicidade de aferição e avaliação

1. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo, a CONTRATADA, elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o, à CONTRATANTE, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços. Devem constar nesse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviços definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes, em até 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do contrato.

4.18. Acordo inicial e ajustes de indicadores e metas de níveis de serviços

1. Os indicadores/metras estabelecidos no Anexo III do Edital – Níveis de Serviços definem os níveis de serviços inicialmente exigidos e que deverão ser cumpridos pela CONTRATADA.
2. Os primeiros dias após o início da execução dos serviços conforme o Anexo III será considerado como período de estabilização e de ajustes específicos.

5 Execução dos serviços

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

6 Homologação dos serviços

1. A CONTRATANTE fará a homologação dos serviços, relacionados neste Termo de Referência e demais anexos, para os serviços que envolvem as atividades de suporte de 1º Nível e 2º Nível, a CONTRATANTE atestará o recebimento dos mesmos, mensalmente, através da validação do Relatório de Níveis de Serviços.
2. A CONTRATANTE não concederá créditos à CONTRATADA pela utilização de serviços abaixo dos níveis base estabelecidos.
3. As eventuais penalidades por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) serão abatidas na fatura do mês seguinte à prestação dos serviços, conforme a validação do Relatório de Níveis de Serviços, salvo o último mês contratual da prestação serviços, onde as glosas serão deduzidas na última fatura.
4. A CONTRATADA deverá apresentar uma nota fiscal única discriminando os valores de cada um dos serviços contratados que constam no "Itens 1 e 2" deste Termo de Referência.
5. A CONTRATADA deverá apresentar Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços conforme modelo previsto no Anexo V, quanto aos serviços contratados referentes ao "Itens 1 e 2" do Termo de Referência.

7 Pagamento dos serviços

1. O CONTRATANTE procederá o(s) pagamento(s) dos serviços, executados pela CONTRATADA, nos dias 05 (cinco), 10 (dez) ou 15 (quinze), desde que a CONTRATADA efetive a entrega da Nota Fiscal e Relatórios discriminativos com 10(dez) dias de antecedência da data prevista para pagamento, e após a conferência e confirmação da execução do serviço, devidamente comprovado através do Termo Circunstanciado elaborado pelo fiscal. O recebimento e

pagamento dos serviços objetos desta contratação seguem o seguinte cronograma:

Etapa	Responsável	Atividades	Período ou Prazo
Envio do relatório gerencial de níveis de serviço	CONTRATADA	Apuração dos níveis de serviço contratados, elaboração e envio do relatório em conformidade com a forma e os parâmetros definidos em contrato.	Até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço.
Recebimento e reunião de análise do relatório gerencial	COCTI CONTRATADA	Avaliar e definir o alcance dos níveis de serviços e eventuais glosas; discutir assuntos gerais de melhoria contínua e outras ocorrências; autorizar a emissão da Nota Fiscal (Gestor do Contrato).	Até 5º dia útil após recebimento do relatório gerencial
Emissão da Nota Fiscal	CONTRATADA	Envio de documento para pagamento e recebimento pelo Banco da Amazônia.	Conforme Contrato
Ateste da Nota Fiscal	COCTI	Verificação e ateste da nota fiscal para pagamento	Conforme Contrato
Pagamento	GEPAC- COFAC	Liquidação e Pagamento	Conforme Contrato

8 Rubrica orçamentária

Os recursos destinados à contratação estão previstos na rubrica:

- **82.012-1 (DESP PROCESSAMENTO – DESENV/MANUT SIST-S/INSS PJ).**

9 Sigilo das informações

1. A CONTRATADA deverá se comprometer a manter todas as condições que garantam o sigilo das informações da CONTRATANTE, bem como, zelar pelos princípios que regem a Segurança da Informação (Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade), sendo responsável por qualquer evento que viole algum destes princípios ou condições, decorrente da prestação de seus serviços.
2. A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;
3. Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação da CONTRATANTE, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE,

mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas;

4. O referido Termo deverá ser assinado pelo representante da CONTRATADA, que deverá dar ciência aos profissionais envolvidos na prestação do serviço, sendo entregue no ato da assinatura do contrato.

10 Plano de transição

1. Nas hipóteses de rescisão e término contratual, a CONTRATADA deverá entregar, à CONTRATANTE, todos os documentos atualizados, relacionados abaixo:
 - a. Macrofluxos de atendimento de requisições de serviços e atendimento de incidentes.
 - b. “Scripts” de atendimento e diagnóstico.
 - c. Artigos da Base de conhecimento.
 - d. Modelo do Relatório de Níveis de Serviços.
 - e. Modelo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários.
2. Em caso de rescisão contratual a CONTRATADA deverá ser comunicada, pela CONTRATANTE, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias. Em caso de término do contrato a transição deverá iniciar com 90 (noventa) dias de antecedência.
3. A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data de recebimento do pedido de rescisão contratual (ou do documento que comunica a decisão de não renovação contratual), o Plano de Transição do contrato, contendo:
 - a. Os objetivos específicos de cada parte do Plano de Transição.
 - b. Os recursos que a CONTRATANTE e a CONTRATADA necessitarão para efetivar a Transição.
 - c. As premissas e dependências técnicas, pertinentes ao Plano de Transição.
 - d. As exigências específicas da Transição.

- e. Cronograma de atividades (atividades, prazos, datas e pessoas responsáveis).
4. Caso a CONTRATANTE solicite algum ajuste no Plano de Transição, a CONTRATADA deverá realizar as adequações requeridas e reapresentar, o referido plano, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.
5. A CONTRATANTE deverá providenciar os recursos necessários para suportar a fase de Transição, provendo, inclusive, um Gerente de Transição, com poderes de decisão para coordenar as atividades dessa fase. Os eventuais atrasos da CONTRATANTE, no tocante à disponibilização dos recursos, impactarão o cronograma da Transição, não cabendo, à CONTRATADA, nenhuma responsabilidade referente a esses atrasos.

11 Metodologia de transição

1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA indicarão cada uma delas, um profissional (Gerente de Transição), que será o responsável pela supervisão do cumprimento de sua responsabilidade no Plano de Transição. Esses profissionais trabalharão em conjunto, para facilitar a execução / conclusão das atividades do Plano de Transição, de acordo com o cronograma acordado. Também reunir-se-ão regularmente para analisar a situação das atividades do Plano de Transição.
2. Aos membros das equipes de Transição da CONTRATANTE e da CONTRATADA serão atribuídas tarefas específicas para serem cumpridas dentro dos prazos estabelecidos no Plano de Transição. A coordenação necessária será feita por meio de reuniões de Transição, presididas pelos Gerentes de Transição, da CONTRATANTE e da CONTRATADA, que determinarão a frequência e local das reuniões programadas.

12 Penalidades

1. Pela inexecução total ou parcial dos serviços, previstos no Contrato, pela execução desses serviços em desacordo com o estabelecido no Contrato, ou pelo descumprimento das obrigações contratuais, a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, e observada a gravidade da ocorrência, aplicar, à CONTRATADA, as multas a seguir, além das demais sanções, previstas no Contrato:

- a. Sempre que houver ocorrências, consideradas indesejáveis, na execução dos serviços, pela CONTRATADA, passíveis de penalização, a empresa CONTRATADA será notificada e solicitada a entrega da defesa do item em desconformidade em até 5(cinco) dias úteis;
 - b. As penalidades serão aplicadas considerando-se a gravidade e a frequência da ocorrência, sendo previstas, desde a simples notificação até a multa pecuniária.
 - c. As penalidades, por descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS's), obedecerão à tabela específica, constante no **Anexo III do Edital – Níveis de Serviços**.
2. Pela execução insatisfatória, falta de organização, problemas de conduta ética e comportamental da equipe técnica alocada ao projeto Service Desk, caberá a critério da CONTRATANTE realizar a rescisão antecipada do contrato.

13 Repactuação dos Preços

1. Visando a adequação aos novos preços praticados no mercado, desde que solicitado pela CONTRATADA, o valor contratado poderá ser repactuado.
2. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários a execução do serviço.
3. Deverá ser observado o interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação contando da seguinte forma:
 - a. Para os custos relativos a mão de obra, vinculados a data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente a época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;
 - b. Para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços, conforme **ANEXO V** deste termo de referência, que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa;

- c. Caso seja utilizado índice setorial, Os valores dos serviços prestados poderão ser reajustados após o decurso de 12 (doze) meses, mediante solicitação prévia e expressa da CONTRATADA, contado a partir da data limite da apresentação da proposta, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IPCA-IBGE), ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo.

14 Acordo de nível de serviço

As informações deste item constam no **Anexo III do Edital– Níveis de Serviços**.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2022/047**ANEXO II****PERFIS, QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E HABILIDADES EXIGIDAS**

Atendente Service Desk	Quantidade de postos: 02
<p>Escolaridade: Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Médio Completo.</p> <p>Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):</p> <ul style="list-style-type: none">a) Ouvir com atenção, sem presumir/interromper.b) Usar Linguagem adequada.c) Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.d) Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.e) Ter raciocínio lógico e rápido, presteza e postura para que um bom atendimento seja realizado. <p>Experiência Profissional: Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 01(um) ano em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo <i>Service Desk/Central de Serviços</i>.</p> <p>Conhecimento Técnico: Noções intermediárias de conhecimentos de informática</p> <p>Certificações/Curso (para os profissionais designados para trabalho no ambiente da CONTRATANTE): Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de no mínimo 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior.</p>	

Analista de Suporte 1º Nível	Quantidade de postos: 09
<p>Escolaridade: Formação em Curso Técnico profissionalizante de nível médio na área de Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC com foco em suporte técnico ou cursando graduação a partir do 4º semestre nos cursos relacionados à Tecnologia da Informação, Processamento de Dados, Sistemas de Informações, Ciência da Computação tendo concluído a partir de 50% do curso. A comprovação deverá ser feita mediante declaração da instituição de ensino. Em qualquer situação o documento deverá ser emitido por Instituição de Ensino devidamente registrada e reconhecida pelo MEC, cujo documento de comprovação deverá ser apresentado ao Banco da Amazônia em até 05 (cinco) dias antes da assinatura do contrato.</p> <p>Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):</p> <ul style="list-style-type: none">a) Usar Linguagem adequada.b) Facilidade de entendimento de problemas de usuários.c) Facilidade de expressão e transmissão de informações.d) Ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários.e) Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento <p>Experiência Profissional: Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de suporte técnico ou redes de computadores. Possuir conhecimento técnico na área de TIC atendimento a usuários, compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas no escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo <i>Service Desk</i>.</p>	

Conhecimento Técnico:

- a) Possuir experiência em operação e suporte de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Pacote MS-Office 2007, 2010, 365 e superiores), antivírus, compactadores de arquivos, navegadores de acesso à internet, acesso remoto a computadores etc.
- b) Conhecimentos em sistemas operacionais, pacotes de automação de escritório compatíveis com o parque tecnológico da CONTRATANTE.
- c) Possuir conhecimento de gerenciamento de usuários no Active Directory.
- d) Possuir conhecimento aplicações WEB, redes TCP/IP (LAN e WAN), VPN e comunicação de dados.
- e) Possuir conhecimento de manutenção de hardware e software de microcomputadores e periféricos (montagem e configuração), software básico e aplicativos de automação de escritório.
- e) Possuir conhecimento em configuração de dispositivos Móveis (smartphones e tablets) e periféricos.

Certificações/Curso (para os profissionais designados para trabalho no ambiente da CONTRATANTE):

- a) Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de ao menos 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior; – Exigível a 80% dos profissionais de **Analista de Suporte 1º Nível**.
- b) Comprovar por meio da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de Microsoft Windows 10 ou superior com carga horária mínima (somatória) de 20 horas. – Exigível a 80% dos profissionais de **Analista de Suporte 1º Nível**.
- c) Comprovar, por meio de apresentação de certificado(s) de participação e conclusão, curso(s) de Microsoft (Office) 365 com carga horária mínima (somatória) de 16 horas – Exigível a 60% dos profissionais de **Analista de Suporte 1º Nível**.

Analista de Suporte 2º Nível	Quantidade mínima de postos: 06
<p>Escolaridade: Tecnólogo ou Superior Completo na área de Tecnologia da Informação, Engenharia da Computação, Ciência da Computação ou outro correlato, serão aceitos outros cursos de nível superior desde que estes possuam cursos de pós-graduação (especialização) em TI. Essa comprovação feita através de diploma devidamente registrado e reconhecido pelo MEC, cujo documento de comprovação deverá ser apresentado ao Banco da Amazônia em até 05 (cinco) dias antes da assinatura do contrato.</p> <p>Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Usar Linguagem adequada. b) Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho. c) Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos. d) Ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários. e) Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento f) Ter raciocínio lógico e rápido, presteza e postura para que um bom atendimento seja realizado. <p>Experiência Profissional: Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de suporte técnico ou redes de computadores. Possuir conhecimento técnico na área de TIC atendimento a usuários, compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas no escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo <i>Service Desk</i>.</p> <p>Conhecimento Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Possuir experiência em operação e suporte de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Pacote MS-Office 2007, 2010, 365 e superiores), antivírus, compactadores de arquivos, navegadores de acesso à internet, acesso remoto a computadores etc. b) Conhecimentos em sistemas operacionais, pacotes de automação de escritório compatíveis com o parque tecnológico da CONTRATANTE. c) Possuir conhecimento de gerenciamento de usuários no Active Directory. d) Possuir conhecimento aplicações WEB, redes TCP/IP (LAN e WAN), VPN e comunicação de dados. 	

- e) Possuir conhecimento de manutenção de hardware e software de microcomputadores e periféricos (montagem e configuração), software básico e aplicativos de automação de escritório.
- f) Possuir conhecimento em configuração de dispositivos Móveis (smartphones e tablets) e periféricos.

Certificações/Curso (para os profissionais designados para trabalho no ambiente da CONTRATANTE):

- a) Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de ao menos 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior; - Exigível a 80% dos profissionais de **Analista de Suporte de 2º Nível**.
- b) Comprovar por meio da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de Microsoft Windows 10 ou superior com carga horária mínima (somatória) de 20 horas. – Exigível a 80% dos profissionais de **Analista de Suporte de 2º Nível**.
- c) Comprovar por meio de apresentação de certificado(s) de participação e conclusão em curso(s) de Microsoft (Office) 365 com carga horária mínima (somatória) de 16 horas – Exigível a 50% dos profissionais de **Analista de Suporte de 2º Nível**.

Supervisor	Quantidade de postos: 01
<p>Escolaridade: Tecnólogo ou Superior Completo na área de Tecnologia da Informação, Engenharia da Computação, Ciência da Computação ou outro correlato. Essa comprovação feita através de diploma devidamente registrado e reconhecido pelo MEC, cujo documento de comprovação deverá ser apresentado ao Banco da Amazônia em até 05 (cinco) dias antes da assinatura do contrato.</p> <p>Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):</p> <p>a) Usar Linguagem adequada. b) Administrar conflitos. c) Comprometimento com prazos e qualidade na entrega das demandas. d) Demonstrar interesse pelo problema e disposição para solucioná-lo.</p> <p>Experiência Profissional: Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos em atividades de suporte técnico, suporte ao usuário. Possuir conhecimento técnico na área de TIC atendimento a usuários, compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas no escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo <i>Service Desk</i>.</p> <p>Conhecimento Técnico:</p> <p>1) Possuir experiência mínima comprovada de 03(três) ano na função de supervisor/coordenador técnico em serviços de Service Desk em ambiente operacional compatível com o ambiente do Banco da Amazônia. b) Conhecimentos avançados em sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.</p> <p>Certificações/Curso (para o profissional designado para trabalho no ambiente da CONTRATANTE):</p> <p>a) Certificação EXIM ou equivalente ITIL Foundation Certified – V3 ou superior. b) Comprovar por meio da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas no framework COBIT 4 ou superior. c) Comprovar por meio de apresentação de certificado(s) de participação e conclusão em curso(s) de Microsoft (Office) 365 com carga horária mínima de 16 horas</p> <p>Entrevista de Aprovação: Este perfil de profissional estará diretamente ligado as ações estratégicas, operacionais e de gestão de equipe, prestando informações imprescindíveis ao gestor do Banco e gerenciando os resultados a serem obtidos por sua equipe, razão pela qual deverá passar por entrevista de aprovação junto a Coordenação da Central de Serviços de TI no intuito de aferir a capacidade técnica, diálogo, negociação e comportamental do profissional escolhido.</p>	

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2022/047

ANEXO III

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

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

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

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

A análise dos resultados destas avaliações, pela CONTRATANTE, resultará em notificações (advertências) ou penalizações, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.

A relação dos serviços contemplados nessa contratação consta no **Anexo IV – Catálogo de Serviços de TI**. Neste anexo constam as especificações dos serviços de 1º e 2º níveis de serviços técnicos do 76erivisse desk que serão contratados.

Todos os Acordos de Nível de Serviço serão ser aferidos e acompanhados pela CONTRATANTE. A aplicação de glosa só será possível, se acompanhada da sua respectiva documentação comprobatória, para uma possível contraprova ao fato glosado.

A fundamentação que norteia a glosa está contemplada no universo normativo e em outras legislações aplicadas ao uso do dinheiro público.

No Termo de Referência e seus anexos o conceito sobre glosa utilizado será o seguinte: É a rejeição total ou parcial de recursos financeiros do CONTRATANTE, pelo não cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá apresentar uma nota fiscal única discriminando os valores de cada um dos serviços contratados que constam no “**Itens 1 e 2**” do Termo de Referência. As glosas mensais que porventura se fizerem necessárias serão aplicadas aos valores dos respectivos serviços.

Com o objetivo de possibilitar a estabilização dos serviços contratados nos três primeiros meses da execução contratual, a CONTRATADA estará sujeita ao escalonamento dos padrões de desempenho, na seguinte conformidade:

- I. Etapa 1 (E1) – No primeiro mês de operação da Central de Serviços, a CONTRATADA estará livre de advertências e penalidades, caso não possa medir ou não atinja os índices, estabelecidos pela CONTRATANTE.
- II. Etapa 2 (E2) – No segundo mês de operação a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela, como Meta E2.
- III. Etapa 3 (E3) – No terceiro mês de operação a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela, como Meta E3.
- IV. Etapa 4 (E4) – A partir do quarto mês de operação a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela, como Meta E4.

Todos os indicadores possuem sua aplicação no regime de atendimento estabelecido no Termo de Referência e aos chamados elegíveis atendidos pela CONTRATADA.

1.1. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – 1º NÍVEL E RESPECTIVAS GLOSAS

Indicadores de desempenho, metas estabelecidas e respectivos percentuais de glosa a partir do 4º mês de contrato.

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4	Glosa (Percentuais aplicados sobre o valor mensal da fatura referente ao não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço para os serviços de 1º Nível)
01	Percentual de resolução de chamados na Central de Serviços (1º Nível)	Percentual mínimo mensal de resolução de chamados elegíveis no atendimento na Central de Serviços (1º Nível) com base no total dos chamados registrados na ferramenta e associados à COCTI (Central de Serviços de TI) dentro da fila de atendimento da contratada.	N/A	>=75%	>=85%	>=95%	<p style="text-align: center;">5% Se Índice >85%</p> <p style="text-align: center;">10% Se Índice >= 75% e <=85%</p> <p style="text-align: center;">15% Se Índice < 75%</p>
		<p><i>Fórmula: (Total de chamados fechados na Central de Serviços / Total de chamados abertos na Central de Serviços) * 100</i></p> <p>Os chamados considerados nesse índice são os que cabem ao atendimento da Contratada, ou seja, chamados Elegíveis.</p>					

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4	Glosa (Percentuais aplicados sobre o valor mensal da fatura referente ao não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço para os serviços de 1º Nível)
02	Índice de preenchimento da pesquisa de satisfação (1º Nível).	Percentual mínimo mensal de respostas da pesquisa de satisfação após o atendimento do 1º Nível.	N/A	>=5%	>=10%	>=20%	<p style="text-align: center;">5% Se Índice >10%</p> <p style="text-align: center;">10% Se Índice >= 5% e <= 10%</p> <p style="text-align: center;">15%</p>

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4	Glosa (Percentuais aplicados sobre o valor mensal da fatura referente ao não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço para os serviços de 1º Nível)
							Se Índice < 5%
<p><i>Fórmula: (Total de chamados pesquisas de satisfação respondidas / total de chamados) * 100</i> <i>Os chamados automatizados (sem intervenção humana) não deverão fazer parte do total de chamados.</i></p>							
ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4	Glosa (Percentuais aplicados sobre o valor mensal da fatura referente ao não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço para os serviços de 1º Nível)
03	Índice de satisfação dos usuários com avaliação “Excelente” “Muito bom” e “Bom”.	Percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços com base nos serviços contratados em pesquisa de satisfação realizada com avaliação “Excelente”, “Muito bom” e “Bom”.	N/A	>=75%	>=85%	>=97%	<p>5% Se Índice >85%</p> <p>10% Se Índice >= 75% e <=85%</p> <p>15% Se Índice < 75%</p>
<p><i>Fórmula: (Total de chamados com avaliação “Excelente”, “Muito bom” e “Bom” / total de chamados) * 100</i></p>							
ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4	Glosa (Percentuais aplicados sobre o valor mensal da fatura referente ao não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço para os serviços de 1º Nível)
04	Índice de tempo máximo para solução de chamados no	Quantidade de chamados atendidos no prazo de acordo com o SLA Tempo de Resolução que consta no Termo de Referência, Anexo IV do Edital – serviços de 1º Nível.	N/A	>=75%	>=85%	>=95%	<p>5% Se Índice >85%</p> <p>10% Se Índice >= 75% e <=85%</p> <p>15%</p>

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4	Glosa (Percentuais aplicados sobre o valor mensal da fatura referente ao não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço para os serviços de 1º Nível)
	prazo.						Se Índice < 75%
<p><i>Fórmula: (Quantidade de chamados cujo SLA Tempo de Resolução é igual ou inferior aos tempos indicados no Anexo IV – Serviços de 1º Nível / total de chamados) * 100</i></p>							

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4	Glosa (Percentuais aplicados sobre o valor mensal da fatura referente ao não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço para os serviços de 1º Nível)
05	Índice de chamados Reabertos	Mede a porcentagem dos chamados reabertos por solicitação do cliente de serviço no prazo menor ou igual à 5 dias úteis referente ao mesmo problema ocorrido.	N/A	<=10%	<=5%	<=3%	<p>5%</p> <p>Se Índice < 6%</p> <p>10%</p> <p>Se Índice >= 6% e Índice <= 10%</p> <p>15%</p> <p>Se Índice > 10%</p>
<p><i>Fórmula: (Número de chamados reabertos por solicitação do cliente, tido como solucionado pelo 1º Nível / total de chamados atendidos pelo 1º Nível e tidos como solucionados) * 100</i></p>							

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4	Glosa (Percentuais aplicados sobre o valor mensal da fatura referente ao não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço para os serviços de 1º Nível)
----	-------------------------	-----------	---------	---------	---------	---------	--

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4	Glosa (Percentuais aplicados sobre o valor mensal da fatura referente ao não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço para os serviços de 1º Nível)
06	Índice de escalonamento de chamados do 1º Nível para o 2º Nível	Mede a porcentagem de chamados não resolvidos pelo 1º Nível e escalonados ao 2º Nível para resolução.	N/A	<=15%	<=10%	<=5%	<p>5% Se Índice < 7%</p> <p>10% Se Índice >= 7% e Índice < 12%</p> <p>15% Se Índice >= 12%</p>

1.2 ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – 2º NÍVEL E RESPECTIVAS GLOSAS

Indicadores de desempenho, metas estabelecidas e respectivos percentuais de glosa a partir do 4º mês de contrato para os serviços de 2º Nível.

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4	Glosa (Percentuais aplicados sobre o valor mensal da fatura referente ao não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço para os serviços de 2º Nível)
07	Índice de chamados Reabertos	Mede a porcentagem dos chamados reabertos por solicitação do cliente de serviço no prazo menor ou igual à 5 dias úteis referente ao mesmo problema ocorrido.	N/A	<=10%	<=5%	<=3%	<p>5% Se Índice < 6%</p> <p>10% Se Índice >= 6% e Índice <= 10%</p> <p>15% Se Índice > 10%</p>
<p><i>Fórmula: (Número de chamados reabertos por solicitação do cliente, tido como solucionado pelo 2º Nível / total de chamados atendidos pelo 2º Nível e tidos como solucionados) * 100</i></p>							

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4	Glosa (Percentuais aplicados sobre o valor mensal da fatura referente ao não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço para os serviços de 2º Nível)
08	Índice de chamados resolvidos pelo atendimento remoto após escalonamento do 1º Nível	Mede a porcentagem dos chamados resolvidos pelo atendimento remoto, cujos atendimentos não foram resolvidos pelo 1º Nível e foram escalonados para o 2º Nível	N/A	>=75%	>=85%	>=95%	<p>5% Se Índice >85%</p> <p>10% Se Índice >= 75% e <=85%</p> <p>15% Se Índice < 75%</p>
<p><i>Fórmula: (Total de chamados remotos atendidos pelo 2º Nível / Total de chamados escalonados pelo 1º Nível) 100</i></p>							
ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4	Glosa (Percentuais aplicados sobre o valor mensal da fatura referente ao não cumprimento do Acordo

							de Nível de Serviço para os serviços de 2º Nível)
09	Índice de chamados resolvidos pelo atendimento presencial na Direção Geral	Mede a porcentagem dos chamados resolvidos pelo atendimento presencial do 2º Nível	N/A	>=75%	>=85%	>=95%	<p>5% Se Índice >85%</p> <p>10% Se Índice >= 75% e <=85%</p> <p>15% Se Índice < 75%</p>
	<p><i>Fórmula: (Total de chamados presenciais resolvidos / Total de chamados presenciais) * 100</i></p>						

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4	Glosa (Percentuais aplicados sobre o valor mensal da fatura referente ao não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço para os serviços de 2º Nível)
10	Índice de satisfação dos usuários com avaliação “Excelente” “Muito bom” e “Bom”.	Percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços com base nos serviços contratados em pesquisa de satisfação realizada com avaliação “Excelente”, “Muito bom” e “Bom”.	N/A	>=75%	>=85%	>=97%	<p>5% Se Índice >85%</p> <p>10% Se Índice >= 75% e <=85%</p> <p>15% Se Índice < 75%</p>
	<p><i>Fórmula: (Total de chamados com avaliação “Excelente” e “Bom” / total de chamados) * 100</i></p>						

RELATÓRIO GERENCIAL (RELATÓRIO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS)

A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado o relatório gerencial padronizado (Relatório de Níveis de Serviços), definido com a CONTRATANTE. Abrangendo as seguintes informações:

- I. Estatísticas apresentando os volumes e as concentrações percentuais do total de chamados, com sumarização pelas seguintes dimensões:
 - a. Tipo de chamado.

- b. Categoria.
 - c. Unidade organizacional do usuário.
 - d. Nível em que foi solucionado.
 - e. Grupo solucionador.
 - f. Prioridade.
- II. As mesmas estatísticas acima, filtrando apenas o que foi resolvido em cada nível de atendimento.
- III. Níveis de serviço do atendimento
- a. Relatórios que detalhem os volumes utilizados para cálculo dos Indicadores de Desempenho da Central de Serviços.
 - b. Tempos médios de atendimento em 1º e 2º níveis.
- IV. Análise de tendências
- V. Resultados das pesquisas de satisfação com os usuários.

O não cumprimento da emissão do relatório até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado poderá gerar a seguinte glosa à CONTRATADA:

Serviço	Glosa
Apresentar o relatório consolidado, conforme exigências do Termo de Referência, até o 5º dia útil do mês subsequente.	2% do valor da fatura mensal.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2022/047

ANEXO IV CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

I – CLIENTES INTERNOS:

Catálogo Serviços de 1º Nível

Categoria	Subcategoria	Detalhe	Ics	Tipo	Prioridade	SLA/Horas	Descrição do Serviço
Acessos e perfis	Pastas públicas (compartilhadas)	Acesso à pasta	SERVIDOR	RDS	3	48	Conceder acesso à pasta pública.
Acessos e perfis	Rede corporativa	Criar/Excluir usuário de terceiros	ACTIVE DIRECTORY	RDS	3	48	Criar ou excluir acesso à rede corporativa para terceiros. Essa solicitação deverá ser proveniente do gestor imediato da gerência/coordenadoria onde o terceiro atuará.
Acessos e perfis	Rede corporativa	Solicitar nova senha	ACTIVE DIRECTORY	RDS	1	8	Atendendo à Política de Segurança da Informação, essa solicitação deve ser proveniente do gestor imediato. Por exemplo, no caso de um analista precisar de uma nova senha, seu Supervisor ou Coordenador deverá abrir um chamado com a solicitação da senha.
Aplicativos e programas	Programas	Relatar falha	Não tem	Incidente	2	24	Relatar uma falha ou um problema encontrado durante a operação de algum programa de escritório.
Aplicativos e programas	Programas	Instalar/atualizar/configurar um programa	Não tem	RDS	3	48	Solicitação de instalação, desinstalação ou reparação de aplicativos de escritório.
Aplicativos e programas	Instalação Lógica do Scanner	Solicitar instalação	IMAGON COMPE (ATP)	RDS	1	24	Solicitar instalação Lógica do scanner na estação de trabalho. O scanner deve estar conectado à estação de trabalho. Informe também o IP ou nome do equipamento.
Aplicativos e programas	Instalação Lógica do Scanner KODAK	Solicitar instalação	KODAK	RDS	1	24	instalação Lógica do scanner na estação de trabalho. O scanner deve estar conectado à estação de trabalho. Informe também o IP ou nome do equipamento.
Computadores e equipamentos	Meu Computador	Active Directory	Adicionar/remover do domínio	RDS	1	24	Solicitar inserção/remoção de um equipamento no/do domínio.
Computadores e equipamentos	Meu Computador	Configurar perfil	Não tem	RDS	3	48	A configuração de perfil é necessária quando é feita a troca de um computador, quando ele é formatado ou quando um colaborador do Banco muda de agência ou departamento na Direção Geral.

Computadores e equipamentos	Meu Computador	Instalação pós baixa de imagem	Não tem	RDS	5	80	A estação de trabalho foi formatada e está pronta para a instalação dos aplicativos.
Computadores e equipamentos	Meu Computador	Relatar falha	Não tem	Incidente	2	72	Relatar falhas na estação de trabalho. Faça um “print” da tela que contém mensagem de erro ou falha e anexe-o ao chamado.
Computadores e equipamentos	Meu Computador	Trocar Computador	Não tem	RDS	2	72	Realizar a troca física do computador do usuário.
Computadores e equipamentos	Meu Computador	Montar Computador	Não tem	Incidente	2	72	Montar computador para o usuário;
Computadores e equipamentos	Meu Computador	Recolher computador ao Laboratório	Não tem	Incidente	2	72	Transportar computador do usuário para o laboratório de hardware dentro da matriz;
Computadores e equipamentos	Meu Computador	Instalar 2ª monitor	Não tem	RDS	2	72	Instalar 2º monitor na máquina do usuário;
Computadores e equipamentos	Meu Computador	Enviar computador ao laboratório de hardware	Não tem	Incidente	2	72	Realizar o recolhimento dos computadores com problemas.
Computadores e equipamentos	Meu Computador	Instalação pós baixa de imagem	Não tem	RDS	5	80	Instalação e configuração de aplicativo em equipamentos novos adquiridos pela contratante
Computadores e equipamentos	Meu Computador	Limpeza de memória com bip	Não tem	Incidente	2	72	Realizar a limpeza da memória do computador caso esta esteja apresentando mal contato;
Computadores e equipamentos	Meu Computador	Troca de HD	Não tem	Incidente	2	72	Realizar a troca simples de HD em máquinas que estejam foram da garantia de fábrica;
Computadores e equipamentos	Meu Computador	Limpeza de CPU	Não tem	Incidente	2	72	Realizar a limpeza do gabinete caso necessário,
Computadores e equipamentos	Meu Computador	Troca de cabo monitores	Não tem	Incidente	2	72	Realizar a troca de cabo para 1º e 2º monitor(s)
Correio Eletrônico	Configuração de Perfil	Configurar perfil	Microsoft Outlook	RDS	3	48	Configuração de perfil no programa de Correio Eletrônico.
Correio Eletrônico	Suporte técnico	Recuperação de e-mails	Microsoft Outlook	RDS	3	48	Serviço destinado à criação de cópia de segurança (backup) ou recuperação de e-mails de caixa de correio corporativa.
Correio Eletrônico	Suporte técnico	Relatar falha	Microsoft Outlook	Incidente	2	24	Relatar qualquer tipo de falha ou erro relacionado ao correio eletrônico. Para facilitar o diagnóstico devem ser inseridos detalhes sobre a falha. Faça um “print” (captura) da tela que contém mensagem de erro ou falha e anexe-o ao chamado para facilitar a análise da equipe técnica.

Correio Eletrônico	Lista de distribuição	Incluir/Excluir usuário da lista de distribuição	Microsoft Outlook	RDS	3	48	Inclusão ou exclusão de um usuário em uma lista de distribuição existente.
Correio Eletrônico	Regras e restrições	Ativar/Desativar redirecionamento de e-mail	Microsoft Outlook	RDS	3	48	serviço é utilizado quando um colaborador (Gerente, Coordenador, por exemplo) iniciará suas férias e ficará um substituto em seu lugar recebendo os e-mails. Quando o titular da conta retornar, deverá ser solicitado a desativação.
Recursos Humanos	Novo Empregado	Admissão	RH Manager	RDS	3	48	Chamado proveniente da GEPES/RH Manager que indica a admissão de novo empregado.
Recursos Humanos	Empregado	Demissão	RH Manager	RDS	3	48	Chamado proveniente da GEPES/RH Manager que indica a demissão de um empregado.
Recursos Humanos	Empregado	Designação	RH Manager	RDS	3	48	Chamado proveniente da GEPES/RH Manager que indica a designação de um empregado para uma nova função.
Recursos Humanos	Empregado	Destituição	RH Manager	RDS	3	48	Chamado proveniente da GEPES/RH Manager que indica a destituição de uma função de um empregado.
Recursos Humanos	Empregado	Transferência	RH Manager	RDS	3	48	Chamado proveniente da GEPES/RH Manager que indica a transferência de um empregado para uma nova agência/gerência.
Segurança	Antivírus	Antivírus	Instalar antivírus	RDS	2	24	Instalar aplicativo de antivírus na máquina do usuário.
Segurança	Antivírus	Relatar incidente relacionado a Vírus	Realizar Varredura	Incidente	2	24	Solicitar procedimento de varredura no computador, verificando antivírus.
Segurança	Antivírus	Relatar incidente relacionado a Vírus	Remoção de ameaças (vírus, trojans e demais variantes)	Incidente	2	72	Realizar a limpeza de equipamentos por meio do uso de ferramentas de limpeza e desinfecção.
Sistemas	Meu Computador	Solicitar instalação	SISBACEN/SNA95, SISDEA	RDS	1	24	Instalação de sistemas bancários que não são acessados via web.
Sistemas	Meu Computador	Desbloquear estação no SISCOR	SISCOR	RDS	3	48	Solicitar desbloqueio da estação no sistema SISCOR. Informe o código da Agência e IP da máquina bloqueada.
Sistemas	Meu Computador	Desbloquear Usuário (Web ENABLER)	SISCOR	RDS	3	48	Solicitar nova senha para acesso ao Web Enabler (computador central).
Sistemas	Sistemas	Habilitar transação no SISCOR	SISCOR	RDS	3	48	Solicitar habilitação de transação no sistema SISCOR. Informe a transação e opções a serem habilitadas.
Sistemas	Sistemas	Solicitar cadastro	SICOR, WEB ENABLER	RDS	3	48	Solicitar cadastramento de usuário no Web ENABLER e SISCOR.

Sistemas	Sistemas	Solicitar ou Trocar senha no Web ENABLER e SISCOR	SICOR, WEB ENABLER	RDS	3	48	Solicitar senhas de acesso para WEB-ENABLER e SISCOR.
Sistemas	Sistemas	Relatar falha	Não tem	Incidente	1	8	Relatar erro no sistema. Faça um “print” da tela que contém a mensagem de erro e anexe-o ao chamado.
Sistemas	Meu Computador	Relatar Falha	IMAGON COMPE (ATP), IMAGON SIGN (ATP)	Incidente	1	8	Relatar erro no sistema. Faça um “print” da tela que contém a mensagem de erro e anexe-o ao chamado.
Sistemas	Meu Computador	Relatar Falha	KODAK	Incidente	1	8	Relatar erro no sistema. Faça um “print” da tela que contém a mensagem de erro e anexe-o ao chamado.
Sistemas	Meu Computador	Cadastro para Acesso	IMAGON COMPE (ATP), IMAGON SIGN (ATP)	Incidente	1	8	Solicitação de cadastro para acesso nos sistemas.
Sistemas	Meu Computador	Cadastro para Acesso	KODAK	Incidente	1	8	Solicitação de cadastro para acesso nos sistemas.
Sistemas	Meu Computador	Instalação Software	GED-KODAK	RDS	3	48	Instalar Software de Capture “Capture Pró”
Sistemas	Meu Computador	Relatar Falha	GED-KODAK	Incidente	2	72	Scanner – Problemas de Hardware
Sistemas	Meu Computador	Relatar Falha	GED-KODAK	Incidente	2	72	Falha no aplicativo; Senha no aplicativo; CQ Core não reconhece.

Catálogo Serviços de 2º Nível

Categoria	Subcategoria	Detalhe	Ics	Tipo	Prioridade	SLA	Descrição do Serviço
Acessos e Perfis	Rede Corporativa	Desbloquear matrícula	Não tem Ics	Incidente	1	8	Desbloqueio da matrícula na rede.
Acessos e perfis	Outros Sistemas Bancários	Solicitar acesso à sistema	SPB, RENDA FIXA, CABINE COMPULSORIO, SISPAGTER, IMAGON COMPE, IMAGON SIGN, COBRANÇA-WEB, CGU-PAD, SPLD, SAP-PPE	RDS	1	24	Solicitar acesso ao sistema. De acordo com a política de acesso a sistemas e auditoria o acesso só será concedido mediante a solicitação do gestor imediato.
Correio Eletrônico	Caixa institucional	Criar/Excluir/Alteração	Microsoft Outlook	RDS	4	72	Criação, Exclusão ou Alteração caixa compartilhada.
Correio Eletrônico	Caixa institucional	Liberar/Bloquear envio em nome da caixa institucional	Microsoft Outlook	RDS	4	72	Solicitação de acesso e/ou bloqueio de usuários para envio ou recebimento de mensagens de uma caixa de correio institucional.
Correio Eletrônico	Regras e Restrições	Redimensionamento do tamanho da caixa de correio	Microsoft Outlook	RDS	3	48	Alteração do tamanho da caixa de correio eletrônico.

Correio Eletrônico	Lista de distribuição	Criar/Excluir/Alterar lista de distribuição	Microsoft Outlook	RDS	3	48	Criação, Exclusão ou Alteração de lista de distribuição.
Correio Eletrônico	Regras e restrições	Liberar/Restringir envio para lista de distribuição	Microsoft Outlook	RDS	4	72	Liberar ou Restringir a permissão para um usuário enviar e-mails a uma lista de distribuição.
Estratégica	Atividade	Diretoria	Atender demandas \ suporte ao ambiente de Diretoria	RDS\INCD	1	24	Acompanhar demandas e atividades associadas a diretoria do Banco da Amazonia.
Hardware	Sistema	Ativação de dispositivo	Ativação de equipamentos	RDS	1	24	Ativação de equipamentos adquiridos pela contratante: computadores, notebooks, dispositivos móveis. Smartphones, tablets e iphone.
Hardware	Meu Computador	Ativação de dispositivo/cadastro em rede móvel, Wifi.	Encontro de gestores na região metropolitana de Belém	RDS	1	24	Acompanhar de forma presencial por meio de técnico nível 2 o evento de gestores que acontece na região metropolitana de Belém uma vez por ano.
Manual	Fluxos	Edição de Fluxo	Criar\Editar Manual de Instalação.	RDS	5	72	Complemento de Manual de Instalação para Faça você mesmo.
Normativos	Fluxos	Criação de Fluxo	Criação de Fluxo na ferramenta Bizagi.	RDS	5	80	Criar fluxos para normativos internos na ferramenta Bizagi.
Normativos	Fluxos	Edição de Fluxo	Editar Fluxo na ferramenta Bizagi.	RDS	5	72	Edição de fluxos para normativos internos na ferramenta Bizagi.
Recursos Humanos	Empregado	Ausência	RH Manager	RDS	3	48	Chamado proveniente da GEPES/RH Manager que indica a ausência de um empregado das atividades laborais por determinado período.
Sistemas	Sistemas Web	Solicitar Usuário Privilegiado	TB Segurança	RDS	1	24	Solicitar criação de usuário privilegiado no TB Segurança.
Sistemas	Sistemas Web	Relatar falha	SISPE-Novo Ponto Eletrônico	Incidente	1	8	Relatar erro no sistema. Faça um "print" da tela que contém a mensagem de erro e anexe-o ao chamado.
Sistemas	Meu Computador	Instalação de Sistemas	Câmbio Exchange, SIGCRED, SISORC – Orçamentos, SISPRO PATRIMÔNIO, Virtual Renda Fixa, JDNPC, SPB	RDS	1	24	Instalação de sistemas bancários que não são acessados via web.
Sistemas	Meu Computador	Instalação de Sistemas	Ponto Eletrônico	RDS	2	36	Solicitar a instalação do sistema do novo ponto eletrônico
Sistemas	Meu Computador	Relatar falha	SICOR	Incidente	1	8	Relatar erro no sistema. Faça um "print" da tela que contém a mensagem de erro e anexe-o ao chamado.
Sistemas	Sistemas Web	Criação de Tutorial	Criar Tutorial	RDS	5	72	Elaboração de tutoriais de autosserviço (<i>self-service</i>) para os clientes de serviços de TI de acordo com a demanda da Contratante.

Sistemas	Sistemas Web	Criação de Artigo	Elaboração de artigos na base de conhecimento.	RDS	5	80	Elaboração de artigos na base de conhecimento.
Sistemas	Sistemas Web	Atualização de Artigo	Atualização de artigos na base de conhecimento.	RDS	5	80	Atualização de artigos na base de conhecimento.
Sistemas	Sistemas Web	Atualização de Artigo	Atualização de artigos na base de conhecimento.	RDS	5	80	Atualização de itens na seção de Perguntas Frequentes da Central de Serviços de TI.
Sistemas	Sistemas Bancários	Vincular Transações\Perfis de Acesso	SEGU, TB Segurança, SISCOR, AMAZONAEF, AMAZONCAD, AMAZONCAD-CORE, AMAZONDRE, AMAZONIACARD, AMAZONRISCO, AMAZONSEGU, AMAZONIA CARD, , BASA NETBANKING CORPORATE ADMINISTRATIVO, BASE, OPENSIFT, Banklink, CARDWARE, CCF, CCOR, CCOR OPENSIFT, COMPE, COMPE OPENSIFT, CONTROPE, DEPJUDWEB – SISTEMA DE DEPOSITOS JUDICIAIS, DOMICILIO BANCARIO, EXTRACACH, FIP ONLINE, FOMENTO, FUNDO GARANTIDOR DE CREDITO, GERDOC, INFORME DE RENDIMENTOS, INSS, INTOLLERANT, LCA,	RDS	2	36	Solicitar a vinculação de transações aos perfis de acesso do sistema. Comtempla todos os sistemas embarcados, inclusos, na base SEGU e os sistemas apartados. MyBank, MyBankMobile, NETDOCS, NEXT BANK CENTRALIZADO, NOVO SAPIJ – SISTEMA DE OUVIDORIA, PAINEL DE CONSULTA DE WEB SERVICES, PCLD, PD_PRAZO, PONTO ELETRONICOPORTAL_NEGOCIO, POUPWEB – SISTEMA DE POUPANÇA, Portal de Negócios Digitais Administrativos, RECALCULO, REGISTRO ELETRONICO DE PONTO, RELATORIO, RHMANAGER, Rentabilidade, SAS, SCP, SECINT, SGD, SGG – SISTEMA DE GESTÃO GARANTIAS, SGO, SIBRI, SIPAE, SISDAU, SISFIES, SISPTRANSP, SISRAC, SISREC – SISTEMA DE RECEBIVEIS, CTB, AMAZONCRED, COBRANÇA WEB.
Sistemas	Sistemas Web	Atualização de Artigo	Atualização de artigos na base de conhecimento.	RDS	5	80	Elaboração de itens na seção de Perguntas Frequentes da Central de Serviços de TI.
Sistemas	Meu Computador	Criação de ISSO	Criação de imagem para dispositivos do parque computacional: Desktops; Mini Desktops, Notebooks;	RDS	5	80	Criação de imagem para dispositivos do parque computacional: Desktops; Mini Desktops, Notebooks;
Sistemas	Meu Computador	Aplicação de imagem ISSO	Aplicação de Imagem ou restauração de imagem em equipamento Desktops; Mini Desktops, Notebooks.	RDS	5	80	Instalação de Imagem ou restauração de imagem em equipamento Desktops; Mini Desktops, Notebooks
Sistemas	Meu Computador	Aplicativos	Automatização de atividades, instalações, imagens, configurações e serviços associados ao Service Desk aderentes à infraestrutura do Banco.	RDS	5	80	Automatização de atividades, instalações, imagens, configurações e serviços associados ao Service Desk aderentes à infraestrutura do Banco.
Sistemas	Sistemas Web	Associação\Revisão perfis	Associar permissão de acesso a matrícula de usuários, revisão de perfil de acesso	RDS	1	48	Executar atividades de associação e revisão de perfil de acesso.

II – CLIENTES EXTERNOS (CREENCIADOS/PARCEIROS DE NEGÓCIOS BASA):
Catálogo Serviços de 1º Nível

Categoria	Subcategoria	Detalhe	Ics	Tipo	Prioridade	SLA	Descrição do Serviço
Suporte Operacional	Suporte Operacional	Operação de Negócio	Basa Digital	RDS	1	8	Alteração/correção de cadastramento de propostas/operações
Suporte Operacional	Suporte Operacional	Operação de Negócio	Basa Digital	RDS	1	8	Correção de dados inseridos em Sistemas
Suporte Operacional	Suporte Operacional	Operação de Negócio	Basa Digital	RDS	1	8	Erro na efetivação de contrato
Suporte Operacional	Suporte Operacional	Operação de Negócio	Basa Digital	RDS	1	8	Erro na emissão de relatório
Suporte Operacional	Suporte Operacional	Operação de Negócio	Basa Digital	RDS	1	8	Erro na liberação
Suporte Operacional	Suporte Operacional	Operação de Negócio	Basa Digital	RDS	1	8	Erro na proposta
Suporte Operacional	Suporte Operacional	Operação de Negócio	Basa Digital	RDS	1	8	Erro na simulação de contratos
Suporte Operacional	Suporte Operacional	Operação de Negócio	Basa Digital	RDS	1	8	Extração de dados gerenciais
Suporte Operacional	Suporte Operacional	Operação de Negócio	Basa Digital	RDS	1	8	Impressão de recibos
Suporte Operacional	Suporte Operacional	Operação de Negócio	Basa Digital	RDS	1	8	Relatórios demanda interna
Suporte Operacional	Suporte Operacional	Operação de Negócio	Basa Digital	RDS	1	8	Acessos a Sistemas
Suporte Operacional	Suporte Operacional	Operação de Negócio	Basa Digital	RDS	1	8	Lentidão nos Sistemas
Suporte Operacional	Suporte Operacional	Operação de Negócio	Basa Digital	RDS	1	8	Dúvidas sobre uso da ferramenta
Suporte Operacional	Suporte Operacional	Operação de Negócio	Basa Digital	RDS	1	8	Ativação e Suporte de Parceiros - Assistências Técnicas

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2022/047

ANEXO V

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS PARA EFEITO DE REPACTUAÇÃO

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
--

Nº do Processo:

Licitação Nº: Pregão Eletrônico 47/2022
--

Dia **/**/2022 às **:00 horas (horário de Brasília)

Discriminação dos Serviços (Dados Referentes à Contratação)
--

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

Identificação do Serviço

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

1. MÓDULOS

Mão de obra

Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão-de-obra

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	
3	Salário Nominativo da Categoria Profissional	
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	Composição da Remuneração	%	VALOR (R\$)
A	Salário Base		0,00
B	Adicional Periculosidade		0,00
C	Adicional Insalubridade		0,00
D	Adicional Noturno		0,00
E	Hora noturna adicional		0,00
F	Adicional de hora extra		0,00
G	Outros (especificar)		0,00
TOTAL DO MÓDULO 1			0,00

MÓDULO 2 – BENEFÍCIOS ANUAIS, MENS AIS E DIÁRIOS			
2	Benefícios Mensais e Diários		VALOR (R\$)
A	Transporte	-	0,00
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	-	0,00
C	Assistência Médica e Familiar	-	0,00
D	Auxílio Creche	-	0,00
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	-	0,00
F	Outros (Benefício Social Familiar)	-	0,00
G	Outros (PQM)	-	0,00
TOTAL MÓDULO 2			0,00

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

MÓDULO 3 – INSUMOS DIVERSOS			
3	Insumos diversos		VALOR (R\$)
A	Uniformes	-	0,00
B	Materiais	-	0,00
C	Equipamentos	-	0,00
D	Outros (especificar)	-	0,00
TOTAL DO MÓDULO 3			410,81

Nota: valores mensais por empregado

MÓDULO 4 – ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
Submódulo 4.1: Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições			
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	%	VALOR (R\$)
A	INSS	20,00%	0,00
B	SESI ou SESC	1,50%	0,00
C	SENAI ou SENAC	1,00%	0,00
D	INCRA	0,20%	0,00
E	Salário Educação	2,50%	0,00
F	FGTS	8,00%	0,00
G	Seguro acidente do trabalho	1,00%	0,00
H	SEBRAE	0,60%	0,00
TOTAL SUBMÓDULO 4.1		34,80%	0,00
Submódulo 4.2: 13º (décimo terceiro) salário			
4.2	13º (décimo terceiro) salário	%	VALOR (R\$)
A	13º (Décimo-terceiro) salário	8,33%	0,00
<i>SUBTOTAL SUBMÓDULO 4.2</i>		8,33%	0,00
B	Incidência Submódulo 4.1 sobre o Submódulo 4.2	2,90%	0,00
TOTAL SUBMÓDULO 4.2		11,23%	0,00
Submódulo 4.3: Afastamento Maternidade			
4.3	Afastamento Maternidade	%	VALOR (R\$)
A	Afastamento Maternidade	0,11%	0,00
<i>SUBTOTAL SUBMÓDULO 4.3</i>		0,11%	0,00
B	Incidência Submódulo 4.1 sobre o Submódulo 4.3	0,04%	0,00
TOTAL SUBMÓDULO 4.3		0,15%	0,00
Submódulo 4.4: Provisão para Rescisão			
4.4	Provisão para Rescisão	%	VALOR (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	1,75%	0,00
B	Incidência do FGTS sobre Aviso Prévio Indenizado	0,03%	0,00
C	Multa sobre FGTS e Contribuições Sociais sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,20%	0,00
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,94%	0,00

E	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre Aviso Prévio Trabalhado	0,68%	0,00
F	Multa sobre FGTS e Contribuições Sociais sobre o Aviso Prévio Trabalhado.	0,80%	0,00
TOTAL DO SUBMÓDULO 4.4		8,40%	0,00
Submódulo 4.5: Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	VALOR (R\$)
A	Férias e Terço Constitucional de Férias	11,11%	0,00
B	Ausências por Doença	0,34%	0,00
C	Licença Paternidade	0,02%	0,00
D	Ausências Legais	0,28%	0,00
E	Ausência por Acidente de Trabalho	0,20%	0,00
F	Outros (especificar)		0,00
SUBTOTAL SUBMÓDULO 4.5		11,95%	0,00
G	Incidência Submódulo 4.1 sobre o Submódulo 4.5	4,16%	0,00
TOTAL SUBMÓDULO 4.5		16,11%	0,00

QUADRO-RESUMO DO MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4	Módulo 4: Encargos Sociais e Trabalhistas	%	VALOR (R\$)
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	34,80%	0,00
4.2	13º (décimo terceiro) salário	11,23%	0,00
4.3	Afastamento Maternidade	0,15%	0,00
4.4	Provisão para Rescisão	8,40%	0,00
4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	16,11%	0,00
4.6	Outros (especificar)		
TOTAL DO MÓDULO 4		70,68%	0,00

MÓDULO 5 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	VALOR (R\$)
A	Custos Indiretos	1,00%	0,00
B	Lucro	1,00%	23,59
C	TRIBUTOS		
C.1	PIS	0,65%	0,00
C.2	COFINS	3,00%	0,00
C.3	ISS	5,00%	0,00

TOTAL DO MÓDULO 5	10,65%	0,00
--------------------------	--------	------

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

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

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		VALOR (R\$)
A	MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	0,00
B	MÓDULO 2 – BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS	0,00
C	MÓDULO 3 – INSUMOS DIVERSOS	0,00
D	MÓDULO 4 – ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	0,00
Subtotal (A + B + C + D)		0,00
E	MÓDULO 5 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	0,00
VALOR TOTAL MENSAL POR EMPREGADO		0,00

CUSTO MENSAL DOS SERVIÇOS	Atendente de Service Desk	Analista de Suporte de 1º Nível	Analista de Suporte de 2º Nível	Supervisor de equipe
6. PREÇO MENSAL POR ESPECIALIDADE (h)				
7. QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS				
8. PREÇO TOTAL MENSAL POR ESPECIALIDADE (PREÇO MENSAL POR PROFISSIONAL x QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS)				
9. PREÇO GLOBAL MENSAL (R\$) (SOMATÓRIO DOS PREÇOS TOTAIS MENSAIS POR ESPECIALIDADE)				
10. PREÇO GLOBAL (R\$) (PREÇO GLOBAL MENSAL x 60)				

(*) O licitante deverá indicar, obrigatoriamente, o(s) acordo(s) ou convenção(ões) coletiva(s) que rege(m) as categorias profissionais vinculadas à execução do serviço, quando for o caso.

(**) Os valores que compõem o subitem 4.1 - Despesas Administrativas, Operacionais e Indiretas da Planilha de Composição de Custos devem ser detalhados no quadro abaixo:

4 - BONIFICAÇÃO E OUTRAS DESPESAS	PREÇO MENSAL (R\$)
4.1 - Despesas Administrativas, Operacionais e Indiretas	____%

4.1.1 - Imóvel	
4.1.2 - Energia Elétrica	
4.1.3 - Água	
4.1.4 - Circuito de Comunicação (Link de Dados)	
4.1.5 - Nobreaks e Moto-Gerador	
4.1.6 - Itens de Segurança (Câmeras, Ponto etc.)	
4.1.7- Segurança 24h, 1 Copeira, 1 Recepção e 2 Limpeza	
4.1.8 - Computadores, impressoras, TV, celulares	
4.1.9 - Mobiliários	
4.1.10 - Headsets	
4.1.11- Material de escritório	
4.1.N - Outros [especificar]	
PREÇO MENSAL DO SUBITEM 4.1 - DESPESAS ADMINISTRATIVAS, OPERACIONAIS E INDIRETAS (R\$)	

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 2022/047**ANEXO VI
PLANO DE SUSTENTAÇÃO****1 – Introdução**

Estabelece recursos, responsáveis, estratégia e ações para contratação via processo licitatório de empresa pelo prazo total de 60 meses, para execução de Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de **suporte técnico remoto e presencial de 1º, 2º Nível**, aos clientes internos e **1º Nível** aos externos (Credenciados/parceiros de negócios do BASA) aos clientes dos serviços de TI do Banco da Amazônia.

2 – Recursos Necessários à Continuidade do Negócio Durante e Após a Execução do Contrato.**2.1 – Recursos Materiais**

2.1.1 – Computadores, Mesas, cadeiras e equipamentos serão fornecidos pelo Banco durante a execução do contrato.

Antes do término da execução do contrato, o Banco já deverá ter adotado todas as providências para substituição da empresa ou optar por outro serviço.

Quantidade: Conforme a quantidade de técnicos estabelecida no Termo de Referência.

Disponibilidade:**Ações para obtenção do recurso e seus respectivos responsáveis:**

2.1.2 – Sob responsabilidade da GPROD - Gerência de Infraestrutura e Produção.

2.2 – Recursos Humanos

2.2.1 – Sob responsabilidade da empresa. O Banco pagará pela prestação e disponibilidade dos serviços.

2.2.2 Formação e experiência:

- Dos profissionais do Serviço de Suporte do Service Desk – Atendente Service Desk**Formação:**

Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Médio Completo.

Experiência Profissional:

Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo *HelpDesk* ou *Service Desk*.

Capacitação técnica:

Noções básicas de conhecimentos de informática

Certificações/Curso:

Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de no mínimo 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.

- Dos profissionais do Serviço de Suporte do Service Desk – 1º Nível**Formação:**

Formação em Curso Técnico profissionalizante de nível médio na área de Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC com foco em suporte técnico ou cursando graduação a partir do 3º semestre nos cursos relacionados à Tecnologia da Informação, Processamento de Dados, Sistemas de Informações, Ciência da Computação tendo concluído a partir de 50% do curso. A comprovação deverá ser feita mediante declaração da instituição de ensino. Em qualquer situação o documento deverá ser emitido por Instituição de Ensino devidamente registrada e reconhecida pelo MEC, cujo documento de comprovação deverá ser apresentado ao Banco da Amazônia em até 05 (cinco) dias antes da assinatura do contrato.

Experiência profissional:

Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 01 (um) anos em atividades de suporte técnico ou redes de computadores. Possuir conhecimento técnico na área de TIC atendimento a usuários, compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas no escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo *HelpDesk* ou *Service Desk*.

Capacitação técnica:

- a) Possuir experiência em operação e suporte de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Pacote MS-Office 2007, 2010, 365 e superiores), antivírus, compactadores de arquivos, navegadores de acesso à internet, acesso remoto a computadores etc.
- b) Conhecimentos em sistemas operacionais, pacotes de automação de escritório compatíveis com o parque tecnológico da CONTRATANTE.
- c) Possuir conhecimento de gerenciamento de usuários no Active Directory.

- d) Possuir conhecimento aplicações WEB, redes TCP/IP (LANe WAN), VPN e comunicação de dados.
- e) Possuir conhecimento de manutenção de hardware e software de microcomputadores e periféricos (montagem e configuração), software básico e aplicativos de automação de escritório.
- f) e) Possuir conhecimento em configuração de dispositivos Móveis (smartphones e tablets) e periféricos.

Certificações/Curso:

- a) Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior;
- b) Comprovar por meio da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de Microsoft Windows7 ou superior com carga horária mínima de 20 horas.

- Dos profissionais do Serviço de Suporte do Service Desk – 2º Nível:

Formação:

Tecnólogo ou Superior Completo na área de Tecnologia da Informação, Engenharia da Computação, Ciência da Computação ou outro correlato. Essa comprovação feita através de diploma devidamente registrado e reconhecido pelo MEC, cujo documento de comprovação deverá ser apresentado ao Banco da Amazônia em até 05 (cinco) dias antes da assinatura do contrato.

Experiência profissional:

Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de suporte técnico ou redes de computadores. Possuir conhecimento técnico na área de TIC atendimento a usuários, compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas no escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo *HelpDesk* ou *Service Desk*.

Conhecimento Técnico:

- a) Possuir experiência em operação e suporte de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Pacote MS-Office 2007, 2010, 365 e superiores), antivírus, compactadores de arquivos, navegadores de acesso à internet, acesso remoto a computadores etc.
- b) Conhecimentos em sistemas operacionais, pacotes de automação de escritório compatíveis com o parque tecnológico da CONTRATANTE.
- c) Possuir conhecimento de gerenciamento de usuários no Active Directory.
- d) Possuir conhecimento aplicações WEB, redes TCP/IP (LANe WAN), VPN e comunicação de dados.
- e) Possuir conhecimento de manutenção de hardware e software de microcomputadores e periféricos (montagem e configuração), software básico e aplicativos de automação de escritório.
- f) Possuir conhecimento em configuração de dispositivos Móveis (smartphones e tablets) e periféricos.

Certificações/Curso:

- a) Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior;

b) Comprovar por meio da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de Microsoft Windows7 ou superior com carga horária mínima de 20 horas.

- Dos profissionais de Serviços Técnicos do Service Desk sob demanda:

a) **Formação:** deverá ser considerada a mesma formação técnica dos profissionais do Serviço de Suporte do Service Desk – 2º Nível.

b) **Experiência profissional:** deverão ser considerados os mesmos conhecimentos técnicos dos profissionais do Serviço de Suporte do Service Desk – 2º Nível.

c) **Capacitação técnica:** deverá ser considerada a mesma capacitação técnica profissionais do Serviço de Suporte do Service Desk – 2º Nível.

- Do profissional de Supervisão de Atendimento/Preposto:

Formação: Tecnólogo ou Superior Completo na área de Tecnologia da Informação, Engenharia da Computação, Ciência da Computação ou outro correlato. Essa comprovação feita através de diploma devidamente registrado e reconhecido pelo MEC, cujo documento de comprovação deverá ser apresentado ao Banco da Amazônia em até 05 (cinco) dias antes da assinatura do contrato.

Experiência profissional:

Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de suporte técnico ou redes de computadores. Possuir conhecimento técnico na área de TIC atendimento a usuários, compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas no escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo *HelpDesk* ou *Service Desk*.

Conhecimento Técnico:

a) Possuir experiência mínima comprovada de 01 (um) ano na função de supervisor técnico em serviços de Service Desk em ambiente operacional compatível com o ambiente do Banco da Amazônia.

b) Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL v3 ou superior e COBIT 5.

c) Conhecimentos avançados em sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.

Certificações/Curso:

Certificação ITIL Foundation Certified – V3 ou superior;

Curso de COBIT 5 Foundation;

3 – Estratégia de Continuidade Contratual

3.1 – Evento: Impedimento da execução dos serviços, devido à greve, por exemplo.

3.1.1 Ações de Contingência e seus respectivos responsáveis:

- Constará em contrato que o Gestor dos Serviços deverá garantir por conta da execução do contrato através de ações de contingência, a continuidade dos serviços essenciais indicados que sejam afetados pela impossibilidade de execução dos serviços devido à greve.

– Os técnicos terceirizados poderão ser alocados no site de contingência do Banco da Amazônia ou terão o horário de entrada nas dependências da Direção Geral adiantado para as 5h30min a fim de evitar o contato com piquetes ou outras manifestações.

3.2 – Evento: Descumprimento das cláusulas contratuais.

3.2.1 Ações de Contingência e seus respectivos responsáveis:

- Constarão em contrato todas as cláusulas contratuais que deverão ser cumpridas pela Contratada.

- Ocorrerá cobrança de multa após análise e identificação do não cumprimento de cláusulas contratuais. A análise será responsabilidade do Gestor Técnico do contrato, que deverá acionar o Gestor Administrativo para a aplicação de multas.

4 – Ações para Transição e Encerramento Contratual

4.1 – Receber comunicado da área responsável sobre o encerramento legal do contrato (GEPAC) e informar sobre a inexistência de pendências e providências para nova contratação, se for o caso.

4.2 Iniciar as providências para novo contrato, de forma tempestiva ou adoção de outra solução técnica (GPROD).

Responsáveis: GPROD e GEPAC.

Início:

Ação 4.1 – 06 meses antes do encerramento.

Ação 4.2 - 09 meses antes do encerramento.

Fim:

Ação 4.1 - Na data de encerramento.

Ação 4.2 – 02 meses antes do encerramento.

5 – Estratégia de Independência

5.1 – Transferência de Conhecimento

5.1 Consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas da Área de Tecnologia da Informação da **CONTRATANTE** obtenham todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento do serviço contratado - macro fluxos de atendimento de requisições de serviços e atendimento de incidentes, “scripts” de atendimento e diagnóstico, base de conhecimento, modelo do relatório de níveis de serviços, modelo da pesquisa de satisfação dos usuários, assim como todos os conteúdos inerentes ao serviço

contratado à época da transferência do conhecimento, estando capacitada ao final do contrato a manter e produzir a solução ou repassar à nova empresa **CONTRATADA**.

5.2 O plano de transferência de conhecimento e tecnologia deverá ser previamente aprovado pela **CONTRATANTE**.

5.3 O processo de transferência deverá prever palestras, treinamentos, entrega da documentação ainda não recebida pelo Banco, visando à transferência de todo o conhecimento adquirido durante o processo prestação dos serviços aos profissionais designados pela **CONTRATANTE**.

5.4 A empresa **CONTRATADA** obriga-se a disponibilizar à **CONTRATANTE** a formalização dos procedimentos do serviço executado, contemplando todas as atividades técnicas necessárias, em todas as plataformas tecnológicas envolvidas, para que serviço se torne plenamente operacional no referido ambiente.

5.5 Caberá à empresa **CONTRATADA** zelar e assegurar a transferência de todo conhecimento adquirido ou produzido, relativamente a serviços em andamento ou finalizados, para a **CONTRATANTE** ou outra empresa contratada designada pelo Banco.

5.6 O Banco se compromete a disponibilizar pessoal técnico para o recebimento da transferência de conhecimento em cronograma acordado entre as partes.

6- Direitos de Propriedade Intelectual

6.1 – A **CONTRATADA** deverá entregar à **CONTRATANTE** toda e qualquer documentação gerada em função da prestação de serviços, objeto deste Termo de Referência.

6.2 Ceder à **CONTRATANTE**, sem ônus, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência dos serviços, entendendo-se por resultados, quaisquer estudos, documentação didática, em papel e em mídia eletrônica, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, desenhos, fluxogramas, macro fluxos de atendimento de requisições de serviços e atendimento de incidentes, “scripts” de atendimento e diagnóstico, artigos de base de conhecimento, modelo da pesquisa de satisfação dos usuários, assim como todos os conteúdos inerentes ao serviço contratado.

6.3 A utilização de quaisquer produtos sem a autorização expressa do proprietário constituirá falta grave, podendo resultar na aplicação de sanções à **CONTRATADA**, inclusive a rescisão contratual.

6.4 É vedada a utilização de software proprietário licenciado ou não sem prévia e expressa autorização da **CONTRATANTE**.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 2022/047

ANEXO VII

MODELO DE CARTA-PROPOSTA

REF. Pregão Eletrônico Nº 2022/047

1. PRONONENTE:

RAZÃO SOCIAL:

SEDE:

CNPJ:

TELEFONE/FAX:

ENDEREÇO:

Prezados Senhores,

Pela presente, submetemos à apreciação de V.Sa. a nossa proposta relativa à licitação em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que venham a ser verificados na preparação da mesma e declaramos ainda que, temos pleno conhecimento das condições em que se desenvolverão os trabalhos, e concordamos com a totalidade das instruções e critérios de qualificação definidos no Edital do **Pregão Eletrônico Nº 2022/047** e seus anexos.

2. PROPOSTA DE PREÇOS

LOTE ÚNICO:

Item	Categoria	Quantidade de postos	Preço Mensal	Preço Anual	Preço 5(cinco) anos.
01	Atendente Service Desk(30hrs)	02			
02	Analista de Suporte 1º nível (40 hs)	09			
03	Analista de Suporte 2º nível (40 hs)	06			
04	Supervisor (40 hs)	01			
-	Total	18			

3. Declaro que no preço ofertado estão incluídos todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento do objeto do **Pregão Eletrônico Nº 2022/047**.

4. Declaro que o prazo para entrega total dos cartões é de até 10 (**dez**) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da O.S.

5. O prazo de validade desta proposta de preço é de **90 (noventa) dias** consecutivos, a contar da data da sessão de abertura da licitação.

6. **FORMA DE HABILITAÇÃO:** assinalar com "X" a opção escolhida entre as oferecidas no item 7 do Pregão Eletrônico Nº 2020/028:

a. Pelo SICAF ().

Local, de de 2022.

Representante Legal da licitante

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 2022/047**ANEXO VIII****MINUTA DE DECLARAÇÃO CONFORME ITEM 3.2.2 DO EDITAL**

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2022/047

***** (nome completo da empresa), inscrita no CNPJ/MF sob o nº
*****, por intermédio do seu representante legal o Sr. *****,
portado da Carteira de Identidade nº *****/** e do CPF/MF nº
*****, DECLARA, sob as penas da lei, que não existe em seu quadro
empregado do Banco da Amazônia S. A. como dirigente, acionista detentor de mais de 5%
do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico, representante comercial ou
procurador.

***** (**), ** de ***** de 2021

Nome e identificação do declarante

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 2022/047**ANEXO IX****MINUTA DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO TEOR
DO DECRETO Nº 7.203, DE 04.06.2010**

1.1. Para participar do **Pregão Eletrônico nº 2022/047**, cujo objeto é a contratação de empresa para prestação dos Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e presencial de 1º e 2º Níveis, aos clientes internos e 1º Nível aos externos (Credenciados/parceiros de negócios do BASA) aos clientes dos serviços de TI do Banco da Amazônia, 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, SRª *****, 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 2022.

assinatura do(a) declarante

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 2022/047

ANEXO X

MINUTA DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO LEI
DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA

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

Para participar do Pregão Eletrônico nº 2022/047, cujo objeto é a contratação de empresa para prestação dos serviços de empresa para prestação dos Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e presencial de 1º e 2º Níveis, aos clientes internos e 1º Nível aos externos (Credenciados/parceiros de negócios do BASA) aos clientes dos serviços de TI do Banco da Amazônia,, 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 2022.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2022/047**ANEXO XI****MINUTA DE DECLARAÇÃO CONFORME Art. 38 da Lei 13.303/2016****Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2022/047**

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

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

***** (**), ** de ***** de 2022

Nome e identificação do declarante

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2022/047**ANEXO XII****MINUTA DE INSTRUMENTO CONTRATUAL**

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇO DE SERVICE DESK E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA E DEMANDA, COMPREENDENDO ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL DE 1º E 2º NÍVEIS, AOS CLIENTES INTERNOS E 1º NÍVEL AOS EXTERNOS (CREDENCIADOS/PARCEIROS DE NEGÓCIOS DO BASA) AOS CLIENTES DOS SERVIÇOS DE TI DO BANCO DA AMAZÔNIA, PARA O BANCO DA AMAZONIA, QUE ENTRE SI FAZEM O BANCO DA AMAZÔNIA S.A. E A EMPRESA..

Por este instrumento particular de Contrato, em que são partes, de um lado o Banco da Amazônia S.A., sociedade de economia mista, vinculado ao Governo Federal, com sede em Belém (PA), situado na Avenida Presidente Vargas, nº 800, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 04.902.979/0001-44, representado neste ato pelo seu Diretor de Gestão de Recursos, Sr.***, brasileiro, casado, banqueiro, portador do RG nº ***SSP/** e do CPF/MF nº ***.***.***-**, residente e domiciliado nesta cidade, doravante denominado **CONTRATANTE**, e de outro lado a empresa ***, com sede em *** (**), situada na ***, nº ***, inscrita no CNPJ/MF sob o número **.***.***/**-**, representada neste ato por seu Sr.(ª) ***, brasileiro (a), ***, portador (a) do RG nº ***.***-SSP/** e do CPF/MF nº ***.***.***-**, doravante denominada **CONTRATADA**, por este instrumento e na melhor forma de direito, nos termos da decisão do Diretoria do **CONTRATANTE**, datada de **19/11/2021**, ajustam o presente Contrato, nos termos do **Pregão Eletrônico Nº 2022/047**, sujeitando, ainda, as partes ao disposto no Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia S/A, doravante denominado REGULAMENTO, de 28 de fevereiro de 2018, instituído pelo Resolução nº 1/CA, de 26 de janeiro de 2018, às disposições da Lei nº 10.520, de 17.07.2002, do Decreto nº 10.024, de 20/09/2019 da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006 e alterações posteriores e, subsidiariamente, da Lei nº 13.303, de 30.06.2016, e suas alterações, e às normas do direito público.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Contratação de empresa especializada para prestação dos Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e presencial de 1º e 2º Níveis, aos clientes internos e 1º Nível aos externos (Credenciados/parceiros de negócios

do BASA) aos clientes dos serviços de TI do Banco da Amazônia, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários e gerenciamento de processos de TI, conforme condições, quantidades, exigências e especificações técnicas deste Edital e seus Anexos que o integram para todos os efeitos.

PARÁGRAFO ÚNICO – A proposta da **CONTRATADA**, datada de **.**.2021, fica fazendo parte integrante deste Contrato.

DOS LOCAIS E PRAZOS DE ENTREGA E IMPLANTAÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA – A **CONTRATADA** deverá apresentar, para aprovação da **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 10 (dez) dias, após a assinatura do Contrato, o plano de implantação ou absorção e continuidade dos serviços, contendo cronograma detalhado das atividades, a serem executadas. Caso a **CONTRATANTE** solicite algum ajuste, a **CONTRATADA** deverá realizar as adequações requeridas e reapresentar, o referido plano, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, conforme cronograma abaixo:

Cronograma de início das atividades técnicas.

Atendimento de 1º Nível e 2º Nível:

Item	Descrição	Início da Atividade	Conclusão (prazo)
1	Serviços de Atendente chatbot\telefone	Até 15 dias após a assinatura do contrato.	Até o final do prazo contratual
2	Serviço Técnico de 1º Nível	Até 15 dias após a assinatura do contrato.	Até o final do prazo contratual
3	Serviços Técnico de 2º Nível	Até 15 dias após a assinatura do contrato.	Até o final do prazo contratual

DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA TERCEIRA - Os serviços serão executados de acordo com as seguintes especificações, tendo como unidade de medida utilizada o chamado.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Um chamado poderá ser vinculado a um Incidente ou uma Requisição De Serviço (RDS) tratados dentro do ambiente da Central de Serviços de TI (1º ou 2º nível), sendo computados pelo nível executado. Por padrão os chamados deverão cair na fila do 1º nível sendo redirecionados ao segundo nível pelo supervisor ou atendentes de chatbot da equipe técnica **CONTRATADA** ou por processo de recategorização automatizado, conforme orientação ou necessidade da Instituição.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O modelo da prestação de serviços que será implementado na execução do contrato será o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a **CONTRATANTE** como responsável pela gestão do contrato e pela verificação de aderência dos serviços entregues aos padrões de qualidade exigidos, e a **CONTRATADA** como responsável pela execução dos serviços e da gestão dos recursos humanos alocados no contrato. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao cumprimento de níveis mínimos de serviços na prestação do serviço.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A natureza dos serviços que são realizados no Banco da Amazônia requer o atendimento tempestivo das demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI da Instituição. Por esse motivo, será exigida da

CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas conforme número de profissionais definidos pela CONTRATANTE. Não será aceita prestação de serviços compartilhados do Service Desk com outros Órgãos, Empresas Públicas, Sociedade de Economia Mista ou Empresas Privadas, de tal forma que o quantitativo técnico previsto neste Termo de Referência deverá atuar de forma exclusiva na Central de Serviços do Banco da Amazônia

PARÁGRAFO QUARTO - Os chamados provenientes de Incidentes e de Requisição de Serviços, deverão atender os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço SLA. Assim como o seu descumprimento ou atendimento de forma insatisfatória ou fora do prazo acordado em catálogo de serviços será passível de glosas. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço estão descritos no Anexo III

Item	Serviço	Unidade de Medida	Valor mensal
1	Tarefas de Suporte- de 1º e 2º Nível. (Atividades de Rotina Mensal – Quantidade de Postos de Trabalhos Definidos pela CONTRATANTE)	Valor Fixo Mensal	Fixo

PARÁGRAFO QUINTO – As demais descrições da solução, constam no item 4 do ANEXO I do Edital.

DA GARANTIA

CLÁUSULA QUARTA – Pela natureza dos serviços, que se dará como fruto da execução do objeto contratado a entrega de bens físicos, mas sim a execução de serviços com base na alocação da mão de obra especializada, e no controle da qualidade, entendemos não haver necessidade de estabelecer garantia contratual, sobre o risco de haver aumento de valores na celebração do certame.

DOS PREÇOS

CLÁUSULA QUINTA – O valor global deste Contrato é R\$ **, **, **** (*****), conforme modelo da proposta abaixo:

Item	Categoria	Quantidade de postos	Preço Mensal	Preço Anual	Preço 5(cinco) anos.
01	Atendente Service Desk(30hrs)	02			
02	Analista de Suporte 1º nível (40 hs)	09			
03	Analista de Suporte 2º nível (40 hs)	06			
04	Supervisor (40 hs)	01			
-	Total	18			

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O preço estabelecido nesta Cláusula é fixo e irrevogável pelo período de 12 meses, contados a partir da assinatura.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O preço indicado nesta Cláusula inclui todos os impostos, taxas, fretes, etc. que incidam sobre fornecimento do objeto.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA SEXTA – O CONTRATANTE procederá o(s) pagamento(s) dos serviços, executados pela CONTRATADA, nos dias 05 (cinco), 10 (dez) ou 15 (quinze), desde que a CONTRATADA efetive a entrega da Nota Fiscal e Relatórios discriminativos com 10(dez) dias de antecedência da data prevista para pagamento, e após a conferência e confirmação da execução do serviço, devidamente comprovado através do Termo Circunstanciado elaborado pelo fiscal. O recebimento e pagamento dos serviços objetos desta contratação seguem o seguinte cronograma:

Etapa	Responsável	Atividades	Período ou Prazo
Envio do relatório gerencial de níveis de serviço	CONTRATADA	Apuração dos níveis de serviço contratados, elaboração e envio do relatório em conformidade com a forma e os parâmetros definidos em contrato.	Até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço.
Recebimento e reunião de análise do relatório gerencial	COCTI CONTRATADA	Avaliar e definir o alcance dos níveis de serviços e eventuais glosas; discutir assuntos gerais de melhoria contínua e outras ocorrências; autorizar a emissão da Nota Fiscal (Gestor do Contrato).	Até 5º dia útil após recebimento do relatório gerencial
Emissão da Nota Fiscal	CONTRATADA	Envio de documento para pagamento e recebimento pelo Banco da Amazônia.	Conforme Contrato
Ateste da Nota Fiscal	COCTI	Verificação e ateste da nota fiscal para pagamento	Conforme Contrato
Pagamento	GEPAC- COFAC	Liquidação e Pagamento	Conforme Contrato

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O CONTRATANTE terá o prazo de 5(cinco) dias contados a partir do recebimento da Fatura, para aprová-la ou rejeitá-la.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A Nota Fiscal não aprovada pelo CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA, para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição. Após as correções, Nota Fiscal deverá ser reapresentada, observando-se a necessidade de ajuste da nova data de vencimento, de acordo com o prazo no item anterior.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O pagamento relativo ao fornecimento do objeto desta contratação será realizado a vista pelo CONTRATANTE preferencialmente através de pagamento de boleto bancário disponibilizado ao CONTRATANTE quando da solicitação do(s) produto(s) disponível (is), em até 5 (cinco) dias úteis antes da disponibilidade dos créditos.

PARÁGRAFO QUARTO - Em caso de necessidade de ajuste na Nota Fiscal será estabelecido prazo para a CONTRATADA fazer a substituição do documento em questão.

PARÁGRAFO QUINTO - Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, a mesma deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

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

- a) 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;
- b) certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos emitida pelas Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da contratada;
- c) Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
- d) certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT); e
- e) atestado, se for o caso, de optante pelo SIMPLES (ANEXO I-AV da Instrução Normativa SRF n.º 480, de 15.12.2004);

PARÁGRAFO OITAVO - 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 NONO - 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.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Em hipótese alguma a devolução de Nota Fiscal 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 DÉCIMO PRIMEIRO - 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.

DA RUBRICA ORÇAMENTÁRIA

CLÁUSULA SÉTIMA - Os recursos para dar cobertura à contratação decorrente desta licitação estão previstos na Rubrica:

82.012-1 (DESP PROCESSAMENTO – DESENV/MANUT SIST-S/INSS PJ).

DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA OITAVA– O contrato decorrente desta licitação terá vigência pelo prazo de 60 (sessenta) meses a contar da data da sua assinatura, na forma do Art. 71 da Lei 13.303/2016.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Anualmente deverá ser feita avaliação para se constatar a vantajosidade da contratação;

PARÁGRAFO TERCEIRO – Após a avaliação do parágrafo anterior, se o **CONTRATANTE** entender que o contrato não é vantajoso para a Administração, poderá rescindir o contrato, devendo comunicar o **CONTRATADO** com pelo menos 90 dias de antecedência;

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA NONA – Constituem obrigações da **CONTRATADA**, além de outras obrigações estabelecidas no Edital 2022/047, no Contrato ou nas leis vigentes, particularmente na Lei nº 13.303/16, constituem obrigações da **CONTRATADA**:

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Pagar os salários de seus empregados, bem como, recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos, encaminhando comprovação de recolhimento mensalmente ao Banco da Amazônia.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Realizar o pagamento dos salários dos funcionários do service desk de acordo com a média do mercado, não devem existir salários inferiores aos valores estipulados por convenções sindicais e de categoria profissional.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Realizar o pagamento de forma correta e sem atrasos, providenciando também as demais vantagens, como tickets, vales e demais benefícios necessários ao bom andamento do service desk

PARÁGRAFO QUARTO - Encaminhar à unidade fiscalizadora da **CONTRATANTE** as faturas dos serviços prestados emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços, previamente validados, na reunião mensal de acompanhamento.

PARÁGRAFO QUINTO - Organizar e manter disponível para consulta por parte de todas as unidades a relação da rede de restaurantes, supermercados, Bancos24Horas, e similares que se adapte às necessidades do **CONTRATANTE**, fornecendo listagem com nome e endereço dos respectivos credenciados, inclusive por meios de aplicativos compatíveis com sua plataforma, os quais poderão ser substituídos pelo **CONTRATADO**, desde que tal alteração não implique a diminuição do número de credenciados ou a queda do padrão do serviço, fornecendo ainda referida relação sempre que solicitada.

PARÁGRAFO SEXTO - Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais, previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, dado que, os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações, estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas, os seus empregados, durante a execução desse Contrato;

PARÁGRAFO OITAVO - Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução desse Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

PARÁGRAFO NONO - Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito;

PARÁGRAFO DÉCIMO - Responder por quaisquer danos causados, diretamente, a bens de propriedade da **CONTRATANTE** ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados, durante a execução dos serviços.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - Solicitar, à **CONTRATANTE**, a revisão, modificação ou até privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da **CONTRATANTE**, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional, sob sua responsabilidade.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - Administrar todo e qualquer assunto, relativo aos seus empregados. Providenciar técnicos “folguista” para substituir funcionários em período de férias, licenças e demais afastamentos; para cada 2 funcionários afastados deverá ser providenciado 1 folguista.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do Contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais, com a equipe da CONTRATANTE.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - Manter-se, durante o período de vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação, exigidas na licitação.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços, objeto do Termo de Referência, dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções;

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - Reportar, à CONTRATANTE, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades, que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO - Elaborar e apresentar, à CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus definidos no Termo de Referência (e demais anexos) e demais informações, necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO - Guardar sigilo sobre dados e informações, obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE;

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO - Obedecer, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança, implementados no ambiente de TIC da CONTRATANTE. Providenciar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, para todos os profissionais da CONTRATADA, alocados na execução dos serviços, bem como, zelar pela observância de tais normas;

PARÁGRAFO VIGÉSIMO - Solicitar dos profissionais da CONTRATADA, alocados na execução dos serviços, a leitura e aceite formal (assinatura) de termos de sigilo/confidencialidade e responsabilidade, de acordo com modelo, a ser fornecido pela CONTRATANTE;

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO - Arcar com os custos de deslocamento da equipe contratada durante o período de greve para início das atividades a partir das 5h30min no prédio da Direção Geral da Contratante ou em outro local definido dentro da região metropolitana;

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO - Toda a equipe da contratada deverá estar uniformizada, quando prestar serviço nas dependências da contratante (uniformes limpos e em bom estado, sem manchas, rasgos ou desgastados);

PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO - Elaborar plano de contingência para períodos de greves e paralizações no transporte público, o qual deverá ser apresentado com antecedência a CONTRATANTE;

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO - Substituir imediatamente, em caso de eventual ausência, tais como, faltas, férias e licenças, o empregado posto a serviço da Contratante, devendo identificar previamente o respectivo substituto ao Gestor do Contrato da CONTRATANTE;

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO - Fornecer três uniformes a serem utilizados pelos profissionais, as cores uniformes deverão seguir tons discretos, sendo admitido o uso de logotipos de identificação visual adotados pela CONTRATADA; A utilização de uniformes

desgastados ou danificados será tratada como pendência nas obrigações da CONTRATADA.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEXTO - Garantir os serviços realizados, pelo período de 6 (seis) meses, contados a partir da respectiva data da realização do serviço; nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelos fiscais do contrato ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SÉTIMO- Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo Banco, quanto ao serviço contratado.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO OITAVO- No período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo Banco da Amazônia.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO NONO - Teletrabalho – Por motivos de pandemia ocorrida no ano de 2020, a empresa CONTRATADA deverá caso necessário, garantir todos os recursos técnicos (internet, computadores e softwares) necessários aos seus técnicos para que esses possam trabalhar em modelo de teletrabalho-home office, para ter acesso a VPN do Banco da Amazônia. A liberação de acesso via login na VPN será disponibilizado pela CONTRATANTE.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO - Fornecer durante toda a gestão do contrato 04 (quatro) aparelhos de Smart TV com no mínimo 50” polegadas de capacidade de tela. As telas serão utilizadas como monitores de visualização de: fila de chamados; fila por tipo de chamado bem como chamados de Recursos Humanos e de Caixa Eletrônico, os quais possuem categorização de URGENTES.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO PRIMEIRO - Deverão ser remetidas as notas fiscais dos 04 (quatro) aparelhos de Smart TV com no mínimo 50” polegadas acompanhando os equipamentos.

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO SEGUNDO - Ao término do projeto os equipamentos deverão permanecer de posse do Banco da Amazônia

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO TERCEIRO- Os equipamentos deverão vir com suporte para parede conforme disposição visual que melhor atenda a equipe de atendimento. A partir da implantação serão escolhidos o tipo de suporte, fixo ou com braço articulado

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO QUARTO- A instalação dos equipamentos será realizada pela equipe de carpintaria e eletricitas do Banco da Amazônia

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO QUINTO - A ocorrência de panes técnicas, defeitos de fabricação ou que impeçam o bom funcionamento dos televisores deverão ser sanados de forma imediata pela CONTRATADA. Devendo estar sob sua gestão durante toda vigência do contrato;

PARÁGRAFO TRIGÉSIMO SEXTO - Responsabilizar-se por eventuais prejuízos causados ao Banco e/ou a terceiros, provocados por seus empregados ou prepostos, relativos aos serviços contratados.

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

CLÁUSULA DÉCIMA - Constituem obrigações do **CONTRATANTE**, além de outras contidas no edital 2022/047 e seus anexos:

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Acompanhar e fiscalizar a entrega dos serviços em conformidade com o objeto contratado.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Atestar o recebimento do objeto contratado após verificação das especificações, rejeitando o que não estiver de acordo por meio de notificação à CONTRATADA.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Efetuar os pagamentos à CONTRATADA na forma e nos prazos previstos, após o cumprimento das formalidades legais.

PARÁGRAFO QUARTO - Comunicar à Contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do Contrato.

PARÁGRAFO QUINTO - Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que estiverem em desacordo com as especificações constante no Edital e no Termo de Referência.

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

PARÁGRAFO SÉTIMO – Disponibilizar documentação técnica e treinamento ao pessoal da CONTRATADA referente à ferramenta da Central de Serviços de TI de uso exclusivo da CONTRATANTE.

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

PARÁGRAFO NONO - Verificar e atestar as faturas mensais da CONTRATADA, mediante a homologação e aceite do relatório gerencial mensal

PARÁGRAFO DÉCIMO - Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, no prazo mínimo de 05 (cinco) dias úteis, após o atesto da fatura mensal da CONTRATADA, desde que, cumpridas todas as formalidades e exigências do Contrato. Os pagamentos internalizados na CONTRATANTE ocorrem nos dias 05, 10 ou 15 e são enviados com no mínimo 5 dias úteis a partir do recebimento das notas e documentações ao setor responsável pelos pagamentos da CONTRATANTE.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO- Exercer a fiscalização dos serviços prestados, por meio de colaboradores designados. Designar dois (02) profissionais, para atuarem, respectivamente, como ponto focal e ponto focal substituto, para atuar na gestão do Contrato, incluindo aprovações de relatórios mensais de níveis de serviços e de faturas.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO- Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional, informados neste Termo de Referência.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO- Informar à CONTRATADA quando for possível com 5 (cinco) dias úteis de antecedência ao período de greve bancária a necessidade de alteração de horário de trabalho ou alocação da equipe em outro local dentro da região metropolitana de Belém

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO- Disponibilizar aos empregados da CONTRATADA o mobiliário e equipamentos (hardware, software, telefone etc.) necessários à execução das atividades dos serviços contratados

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO- Fornecer os normativos e procedimentos da empresa para conhecimento e ciência formal dos empregados da CONTRATADA

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO- Apurar multas e aplicar sanções

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO- Conceder\Autorizar login de acesso para VPN da Instituição em cenários de pandemia estadual, nacional e mundial, para os quais seja necessário estabelecer o teletrabalho\home office dos técnicos da CONTRATADA;

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO – Comunicar a **CONTRATADA** sobre a rescisão do contrato se o **CONTRATANTE** entender que o contrato não é mais vantajoso para a Administração, devendo comunicar o **CONTRATADO** com pelo menos 90 dias de antecedência;

DA HABILITAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- A **CONTRATADA** fica obrigada a manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação que lhe foram exigidas na licitação, apresentando ao **CONTRATANTE**, sempre que a validade expirar, os comprovantes de regularidade de situação junto às Fazendas Federal e Estadual, a CND do INSS, o CRF do FGTS e a CNDT.

PARÁGRAFO ÚNICO - A não apresentação dos comprovantes citados no *caput* desta Cláusula poderá ensejar, a critério do **CONTRATANTE**, a rescisão do contrato, sem que caiba à **CONTRATADA** o direito a qualquer indenização.

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Edital, o Banco poderá, garantidos o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações previstas neste TR, aplicar as penalidades previstas nas Leis nº 13.303/2016 e 10.520/2002 e no Decreto nº 10.024/2019:

I - Advertência;

II - Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, pela inexecução total do ajuste;

III- Multa por descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS's), obedecerão à tabela específica, constante no **ANEXO III** do Edital – Níveis de Serviços;

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Após o 30º (trigésimo) dia corrido de atraso na entrega do objeto do contrato, e a critério do **CONTRATANTE**, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão do Contrato, incidindo, neste caso, multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global contratado;

PARÁGRAFO SEGUNDO - O valor da multa será retido por ocasião do pagamento até que o processo administrativo seja julgado.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - A rescisão do contrato provocada pela contratada implicará de pleno direito a cobrança pelo Banco de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - Nenhuma penalidade será aplicada pelo Banco sem o devido processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA Depois do devido processo administrativo, sendo constatada a responsabilidade da parte contratada, o valor das multas será descontado pelo Banco do valor da fatura mensal devida ou judicialmente.

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

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - Em não se realizando o pagamento nos termos definidos na cláusula anterior, far-se-á a sua cobrança judicialmente.

DA RESCISÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - O contrato com a licitante vencedora poderá ser rescindido de acordo com as condições estabelecidas no Edital 2022/047 e na neste contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A inexecução total ou parcial deste Contrato poderá ensejar a sua rescisão, conforme abaixo disciplinado:

- a) Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurando o contraditório e a ampla defesa.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A rescisão deste Contrato poderá ser:

- a) - Mediante distrato pelo inadimplemento parcial ou total, assegurada a prévia defesa;
- b) - Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE e o CONTRATADO; ou
- c) - por determinação judicial.
- d) A rescisão amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Constituem motivos para rescisão deste Contrato:

- a) O não cumprimento ou o cumprimento irregular de Cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- b) - A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- c) O descumprimento do disposto no Inciso XXXIII do Art. 70 da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- d) - A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
- e) - A inobservância da vedação ao nepotismo;
- f) - A ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Instrumento contratual;
- g) - A constatação de que o Contratado mantém, em seus quadros, trabalhadores em condições análogas à de escravo.
- h) - A solicitação de rescisão por parte do CONTRATADO, na forma prevista na letra “a” do parágrafo segundo desta cláusula, deverá ocorrer mediante comunicação prévia ao CONTRATANTE, com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência.
- i) a não vantajosidade da contratação, levando-se em consideração os preços praticados no mercado, devendo para isso, ser precedido e estudo técnico e de mercado.

DA MATRIZ DE RISCO

CLÁUSULA VIGÉSIMA - A Matriz de Riscos consiste no documento que descreve de forma clara e objetiva os riscos assumidos por cada uma das partes na celebração deste contrato e está disposto no **ANEXO XIII**, deste Edital, o qual fará parte integrante deste contrato.

DAS VEDAÇÕES

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA- O presente contrato não poderá ser no todo ou em parte objeto de cessão ou transferência.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - É vedado à **CONTRATADA**, salvo se estiver expressamente autorizada pelo **CONTRATANTE**: **I)** subcontratar terceiros para prestar os serviços 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 deste Contrato, mão de obra de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o 3º (terceiro) grau, de empregado do **CONTRATANTE** que exerça cargo em comissão ou função de confiança.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Para os fins do disposto no **PARÁGRAFO SEGUNDO** desta Cláusula, a **CONTRATADA**, por meio do seu representante legal, deve declarar em papel timbrado da empresa, na forma do modelo constante do **ANEXO VIII** do Edital do **Pregão Eletrônico Nº2022/047**, que tem conhecimento do teor do citado Decreto e que não utilizará na prestação dos serviços contratados mão de obra enquadrada na vedação.

DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - Conforme prevê a Lei 13.303/16, e o art. 96 do Regulamento do Banco, 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 - O Gestor do Serviço responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato administrativo, que permitirá o pagamento das despesas será o titular da **GPROD – Gerencia de Produção e Infraestrutura**.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A fiscalização da entrega dos serviços, será feita pelo fiscal do contrato escolhido pela GPROD.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O Banco deverá designar 02 (dois) empregados, sendo um responsável pela fiscalização técnica do contrato (fiscal técnico do contrato) e outro responsável pela gestão contratual.

PARÁGRAFO QUARTO - 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 QUINTO - A ausência ou omissão da fiscalização do Banco não eximirá a **CONTRATADA** das responsabilidades previstas neste Edital e seus Anexos e no Contrato.

PARÁGRAFO SEXTO - Os contatos entre o Banco e a detentora serão mantidos por intermédio da Fiscalização do Banco.

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

PARÁGRAFO OITAVO - 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 NONO A ausência ou a omissão da Fiscalização não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas no Edital do **Pregão Eletrônico Nº 2022/047** e no Contrato.

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

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - O Gestor do serviço será responsável ainda por:

- a) - Cumprir e fazer cumprir as disposições e condições avençadas no Contrato e seus Anexos;
- b) - Atestar as Notas Fiscais/Faturas e a documentação exigível para pagamento;
- c) - Consolidar o Termo Circunstanciado elaborado pelo Fiscal do Contrato, a partir da apuração das possíveis ocorrências e das Sansões Administrativas definidas neste Edital e seus Anexos;
- d) - Apurar eventuais faltas da CONTRATADA que possam gerar a aplicação de sansões prevista neste Termo;
- e) - Comunicar à CONTRATADA a ocorrência de irregularidades, diligenciando para que sejam plenamente corrigidas;
- f) - Exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação e qualificação exigidas neste Edital e seus Anexos.

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

DA PRIVACIDADE, CONFIDENCIALIDADE E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - As Partes obrigam-se a atuar no presente Instrumento em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados pessoais e determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), bem como quaisquer outras leis relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor durante o cumprimento do presente Instrumento. Assim, as partes asseguram que adotam políticas de boas práticas e governança, que contêm e asseguram, obrigatoriamente: níveis de segurança tecnológica; procedimentos relacionados a integridade, confidencialidade e disponibilidade no tratamento de dados; regras de organização, funcionamento, procedimento, obrigações para os agentes de tratamento, ações educativas, bem como mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos conforme abaixo:

- I. Adequação legislativa. Caso exista modificação dos textos legais ou de qualquer outro de forma que exija modificações na estrutura da prestação de serviços à CONTRATANTE ou na execução das atividades ligadas a este 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 à CONTRATANTE, que terá o direito de resolver o presente Contrato sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

- II. 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.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Quando esta Cláusula utilizar termos definidos na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), tais termos observarão o mesmo conceito disposto na referida legislação.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Todo tratamento de dado decorrente da implementação deste contrato deverá seguir as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e as diretrizes abaixo elencadas:

- I. Considerando que competirá à CONTRATANTE as decisões referentes ao tratamento dos Dados Pessoais (sendo portanto Controladora) e que a CONTRATADA realizará o tratamento dos Dados Pessoais em nome da CONTRATANTE (sendo portanto Operadora), a CONTRATADA seguirá estritamente as instruções recebidas da CONTRATANTE em relação ao tratamento dos Dados Pessoais atinentes às finalidades do contrato, devendo observar rigorosamente o cumprimento das normas aplicáveis.
- II. A CONTRATADA deverá tratar os Dados Pessoais a que tiver acesso em decorrência deste Instrumento, somente para as finalidades do objeto contratual. Deverá ainda, corrigir, completar, excluir e/ou bloquear Dados, caso seja solicitado pela CONTRATANTE.
- III. Solicitações de Titulares. A CONTRATADA deverá notificar imediatamente por meio do e-mail: privacidade@basa.com.br, a CONTRATANTE sobre quaisquer reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais que ocorram em virtude deste Contrato, atentando ao prazo máximo de 24h.
- IV. Confidencialidade e Sigilo. Os termos de confidencialidade e sigilo para o tratamento de dados e informações estão descritos no [ANEXO XIV - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES](#), sendo sua formalização, parte integrante e indispensável desta cláusula.
- V. Confidencialidade e Sigilo de Terceiros. A CONTRATADA deverá garantir a formalização de termo de Confidencialidade e Sigilo com todos os seus empregados e demais pessoas físicas envolvidos na prestação do serviço, conforme modelo disponibilizado no [ANEXO XV - TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DO EMPREGADO TERCEIRIZADO](#)
- VI. Registro de atividades. A CONTRATADA deverá manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar e a identificação de quem as realizou.
- VII. 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 sejam 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.
- VIII. 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 da CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA deverá celebrar um contrato por escrito com esses subcontratados para (i) obrigá-los às 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.

- IX.** Conformidade da CONTRATADA. A CONTRATADA deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade, de seus empregados, subcontratadas ou de qualquer pessoa física ou jurídica que esteja atuando sob sua autorização em relação obrigações de proteção de Dados Pessoais e confidencialidade decorrentes deste Contrato, devendo fornecer à CONTRATANTE sempre que solicitado, relatórios sobre esses controles. Os relatórios deverão incluir, no mínimo: (i) o status dos sistemas de processamento de Dados Pessoais; (ii) as medidas de segurança; (iii) o tempo de inatividade registrado das medidas técnicas de segurança; (iv) as inconformidades relacionadas as medidas organizacionais; (v) quaisquer eventuais violações de dados e/ou incidentes de segurança; (vi) as ameaças percebidas à segurança e aos Dados Pessoais; e (vii) as melhorias exigidas e/ou recomendadas.
- X.** Monitoramento de conformidade. A CONTRATANTE, ou empresa indicada pela CONTRATANTE, terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a CONTRATADA possui perante a Lei e este Contrato.
- XI.** Notificação. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em até 24h (vinte e quatro horas) ou em período menor, se necessário em decorrência de ordem judicial ou de exigência de Regulador, por meio do e-mail: privacidade@basa.com.br; (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 incidente de segurança da informação ou cibernética na CONTRATADA ou nos seus subcontratados; (iv) qualquer exposição ou ameaça em relação à conformidade da proteção de Dados Pessoais; (v) qualquer reclamação ou solicitação dos Titulares de Dados Pessoais que ocorram em virtude deste Contrato. No caso de incidente de segurança da informação ou cibernética na CONTRATADA ou nos seus subcontratados a notificação deverá conter no mínimo: data e hora do incidente; data e hora da ciência do incidente; tipo de incidente; no caso de incidente envolvendo dados pessoais, a descrição da natureza dos dados pessoais afetados e as informações sobre os titulares envolvidos; indicação das medidas técnicas e de segurança tomadas para resposta ao incidente e ações para evitar novos incidentes; riscos relacionados ao incidente; motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido realizada em 24h (vinte e quatro horas) após conhecimento do incidente; e as medidas que foram ou serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do incidente. Ademais, as notificações devem detalhar e trazer o máximo de informações possíveis sobre a ocorrência.
- XII.** Colaboração. A CONTRATADA compromete-se a auxiliar a CONTRATANTE: (i) com as 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.
- XIII.** Tratamento de dados no exterior. Todo e qualquer tratamento de dados fora do Brasil, depende de autorização prévia e por escrito pela CONTRATANTE à CONTRATADA.
- XIV.** 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 da CONTRATANTE.
- XV.** Propriedade dos Dados. Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão sendo de propriedade da CONTRATANTE,

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

- XVI.** Solicitação de Dados ou Registros. Sempre que Dados ou Registros forem solicitados pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizá-los por meio do e-mail: privacidade@basa.com.br, em até 48h (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 a 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) a 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, ao prazo necessário para a execução do presente Contrato ou ao prazo determinado pela contratante.
- XVIII.** Caso os Dados da 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 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.

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA se responsabiliza e isenta a CONTRATANTE, diante do dever de transparecer os termos de tratamento dos dados pessoais a seus respectivos empregados, terceirizados ou qualquer outra pessoa física envolvida na prestação do serviço decorrente do objeto contratual que venha a ter seus dados pessoais compartilhados com a CONTRATANTE em relação as necessidades da execução contratual ou de cumprimento de obrigação legal e regulatória por parte da CONTRATANTE. A CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer tempo, a comprovação da ciência dos empregados da CONTRATADA envolvidos na prestação do serviço em relação aos termos de tratamento de seus respectivos dados pessoais compartilhados com o Banco da Amazônia para a execução do objeto do contrato, prestação do serviço no ambiente físico da CONTRATANTE ou cumprimento de obrigação legal e regulatória por parte da CONTRATANTE.

- I.** A comprovação da transparência à CONTRATANTE pode ser realizada por meio da disponibilização de Contrato de trabalho, Aviso de Privacidade ou congênere devidamente cientificado pelo titular dos dados, contendo no mínimo as seguintes informações sobre o tratamento: base legal, quais dados serão tratados, finalidade do tratamento, informações sobre o compartilhamento de dados, informações sobre possíveis transferências internacionais de dados, inclusive por parte da CONTRATANTE, tempo de guarda dos dados, instruções para que os Titulares exerçam seus direitos, de forma a respaldar os tratamentos de dados relacionados ao objeto deste contrato.
- II.** A CONTRATANTE poderá solicitar dados pessoais sensíveis relacionados à biometria dos empregados da CONTRATADA para processos relacionados à segurança corporativa e ao combate a fraudes.
- III.** O envio da documentação comprobatória dos empregados da CONTRATADA à CONTRATANTE, após a solicitação da CONTRATANTE, deverá ocorrer no período máximo de (3) três dias úteis. Caso a prestação do serviço da CONTRATADA ocorra com mão de obra no ambiente físico da CONTRATANTE, a documentação comprobatória de ciência deverá ser enviada, no mínimo, no período de (5) cinco dias úteis antes do comparecimento do empregado as dependências da CONTRATANTE sem a necessidade de solicitação.

IV. Caso não haja a devida comprovação, poderão ser aplicadas sanções administrativas e até a rescisão contratual, além do respectivo impedimento de acesso do empregado da CONTRATADA ao ambiente da CONTRATANTE.

PARÁGRAFO QUARTO – Diante da necessidade de notificações e demais interações acerca do tratamento de dados pessoais, a CONTRATANTE deverá ser comunicada por meio do canal: privacidade@basa.com.br. Já a CONTRATADA deverá ser comunicada por meio do Canal: (e-mail da CONTRATADA).

PARÁGRAFO QUINTO – O descumprimento desta cláusula, poderá ensejar na rescisão imediata pela CONTRATANTE e acarretará no ressarcimento, por parte da CONTRATADA aos prejuízos causados à CONTRATANTE, além da possibilidade da aplicação de multa equivalente a 3 (três) vezes o valor do último faturamento decorrente deste Contrato, sem prejuízo de perdas e danos e outras penalidades previstas.

DA INTEGRIDADE, DA CONDUTA ÉTICA E DOS PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - 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:

- a)** 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;
- b)** 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.
- c)** 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/index.php/obanco-codigodeetica.

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.

DAS ALTERAÇÕES

CLAUSULA VIGÉSIMA QUINTA - O presente Contrato somente poderá ser alterado por acordo entre as partes, e nos seguintes casos:

- I - Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação

técnica aos seus objetivos;

II - Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos nos termos do Art. 93, do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia;

III - quando conveniente a substituição da garantia de execução;

IV - quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;

V - quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;

VI - para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O CONTRATADO poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, e, no caso particular de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos, nos termos do § 1º, do Art. 93, do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no PARÁGRAFO PRIMEIRO, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Se no contrato não houverem sido contemplados preços unitários para obras ou serviços, esses serão fixados mediante acordo entre as partes, respeitados os limites estabelecidos no PARÁGRAFO PRIMEIRO.

PARÁGRAFO QUARTO - A criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, com comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

PARÁGRAFO QUINTO - Em havendo alteração do contrato que aumente os encargos do contratado, o Banco da Amazônia deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

PARÁGRAFO SEXTO - A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato e as atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido, não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por simples apostila, dispensada a celebração de aditamento.

PARÁGRAFO SEXTO - As alterações contratuais serão formalizadas mediante a utilização dos seguintes instrumentos: I - aditivo contratual, nas alterações em geral; II - apostilamento, no caso de reajuste de preço por índice ou repactuação e quando não houver alteração de cláusula contratual.

PARÁGRAFO SÉTIMO - No caso de apostilamento, o respectivo instrumento será assinado apenas pelo Banco da Amazônia.

DO FORO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - Fica eleito o Foro da cidade 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 do presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - E por estarem de pleno acordo com as cláusulas e condições aqui fixadas, firmam o presente Contrato, em 3 (três) vias de igual teor, perante as testemunhas a seguir, que declaram conhecer seu inteiro teor.

PARÁGRAFO SEGUNDO - E por estarem de pleno acordo com as cláusulas e condições aqui fixadas, firmam o presente Contrato, em 3 (três) vias de igual teor, perante as testemunhas a seguir, que declaram conhecer seu inteiro teor.

Belém (PA), **.**.2022

BANCO DA AMAZONIA S.A.

CONTRATANTE

CONTRATADA

Testemunhas:

1. _____

Nome, RG e CPF/MF

2. _____

Nome, RG e CPF/MF

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2022/047

ANEXO XIII

MATRIZ DE RISCO

Categoria de Risco	Descrição	Consequência	Medidas Mitigadoras	Alocação do Risco
Risco atinente ao tempo da execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Aumento do custo do serviço.	Diligência do Contratado na execução contratual.	Contratado
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Planejamento empresarial.	Contratado
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo BASA, que comprovadamente repercute no preço do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Revisão de preço	Contratante
	Modificação do escopo do objeto pelo BASA.	Aumento do custo.	Revisão do preço.	Contratante
Riscos trabalhistas e previdenciários	Responsabilização do BASA por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais do Contratado alocados na execução do objeto contratual.	Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para o BASA, além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais.	Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores devidos, da quantia despendida pelo BASA.	Contratado
Risco tributário e fiscal (não tributário)	Recolhimento indevido ou falta de recolhimento	Débito ou crédito tributário	Ressarcimento pela empresa ou retenção de pagamentos até o limite pago pelo BASA.	Contratado
	Substituição de consultor.	Retardamento nos prazos de entrega e baixa qualidade dos entregáveis.	Fiscalização	Contratado
	Não realização de reunião formal de iniciação contratual.	Não entrega de documentos exigidos no contrato.	Fiscalização	Contratado
	Acidentes do trabalho, ainda que ocorridos nas	Contratante considerado como corresponsável.	Todas as providências e	

Risco operacional	dependências do Banco.		obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho.	Contratado
	Pagamentos indevidos (a maior)	Influência no resultado operacional do Banco	Ressarcimento do Banco.	Contratado
	Provisionamento Indevido	Influência no resultado operacional do Banco	Ajuste contábil junto à GECON	Contratante
Riscos internos	Não aplicação de multas e glosas	Perdas financeiras	Ressarcimento do Banco.	Contratante
	Ausência de livro de ocorrências	Falta de evidências de acompanhamento contratual	Gestão e Fiscalização	Contratante
	Ausência de nomeação de fiscal	Descumprimento de normativos internos	Gestão e fiscalização	Contratante
Risco de descontinuidade	Contratação fora do prazo	Central de Serviços de TI com diminuição substancial do quadro de atendentes, impactando a execução dos atendimentos diários de demandas de TI dos empregados do banco.	Planejamento e execução tempestiva da contratação.	Contratante
	Não Contratação dos serviços	Central de Serviços de TI fora de operação. Impacto aos negócios iminente.	Planejamento e execução tempestiva da contratação.	Contratante

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2022/047

ANEXO XIV

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES

Este Termo de Compromisso é celebrado entre:

BANCO DA AMAZÔNIA, Endereço Avenida Presidente Vargas, 800, Belém, Pará, inscrito no CNPJ/MF 04.902.979/0001-44, neste ato representadas pelo Gestor do Contrato e pelo Fiscal do Contrato, abaixo assinado (“CONTRATANTE”), e a [\[RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA\]](#), Endereço [\[ENDEREÇO DA CONTRATADA\]](#), inscrita no CNPJ/MF [CNPJ DA CONTRATADA], neste ato representadas por seus sócios-administradores, na forma de seu contrato social e pelo seu Preposto, todos abaixo assinados (“CONTRATADA”), CONTRATANTE e CONTRATADA em conjunto denominadas como Partes:

CONSIDERANDO QUE as Partes, por meio do contrato [\[NÚMERO DO CONTRATO\]](#) (“Contrato”), estão estabelecendo uma relação jurídica para a prestação de serviços especializados em [\[OBJETO DO CONTRATO\]](#), pela CONTRATADA à CONTRATANTE sendo que para serem executados, necessariamente incluem o acesso, o conhecimento e o tratamento de dados e informações corporativas da CONTRATANTE pela CONTRATADA, além do uso de equipamentos, de recursos computacionais e outros que envolvam a possibilidade de divulgação de informações restritas, de exclusivo interesse da CONTRATANTE, sob a posse, guarda e domínio da CONTRATADA;

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

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

RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso e Sigilo de Dados e Informações (“Termo”), o qual se regerá pelas considerações acima, bem como, **pelas considerações que forem pertinentes constantes na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).**

1. OBJETO

1.1. Este Termo tem por objeto exclusivo proteger as Informações Confidenciais que venham a ser fornecidas ou reveladas pela CONTRATANTE à CONTRATADA, bem como disciplinar a forma pela qual elas devem ser utilizadas pela CONTRATADA.

1.2. Todas as informações ou dados revelados ou fornecidos, direta ou indiretamente, pela CONTRATANTE ou por terceiros em nome desta à CONTRATADA, ou obtida por esta de forma lícita, independentemente de divulgação explícita, em quaisquer meios de armazenamento ou transmissão e independente do formato, rotulação ou forma de envio, devem ser tratadas como Informações Confidenciais.

1.3.A CONTRATADA reconhece que as Informações Confidenciais são de propriedade exclusiva da CONTRATANTE ou são advindas de terceiros e estão sob sua responsabilidade.

1.4.As Informações Confidenciais poderão estar contidas e serem transmitidas por quaisquer meios, incluindo, entre outros, as formas escritas, gráfica, verbal, mecânica, eletrônica, digital, magnética ou criptográfica.

2. RESTRIÇÕES QUANTO À UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

2.1.A CONTRATADA reconhece a importância de se manter as Informações Confidenciais em segurança e sob sigilo, mesmo após o término de vigência do presente Termo, obrigando-se a tomar todas as medidas necessárias para impedir que sejam transferidas, reveladas, divulgadas ou utilizadas, sem prévia autorização da CONTRATANTE, a qualquer terceiro estranho a este Termo.

2.2. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Termo, a CONTRATADA obriga-se a:

- (i) Tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo ou os materiais de acesso restrito que me forem fornecidos pela CONTRATANTE e preservar o seu sigilo, de acordo com a legislação vigente;
- (ii) Preservar o conteúdo das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito, sem divulgá-lo ou comercializar a terceiros;
- (iii) Não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito;
- (iv) Não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo: (a) informações classificadas em qualquer grau de sigilo; (b) informações relativas aos materiais de acesso restrito do DA CONTRATANTE salvo autorização da autoridade competente.
- (v) Não utilizar, reter, duplicar modificar, adulterar, subtrair ou adicionar qualquer elemento das Informações Confidenciais que lhe forem fornecidas para criação de qualquer arquivo, lista ou banco de dados de sua utilização particular ou de quaisquer terceiros, exceto quando autorizada expressamente por escrito pela CONTRATANTE para finalidades específicas;
- (vi) Não modificar ou adulterar as Informações Confidenciais fornecidas pela CONTRATANTE, bem como a não subtrair ou adicionar qualquer elemento a essas Informações Confidenciais;
- (vii) Armazenar e transmitir as Informações Confidenciais digitais em ambiente seguro, com controle de acesso e mediante o uso de criptografia;
- (viii) Devolver à CONTRATANTE, ou a exclusivo critério dessa destruir, todas as Informações Confidenciais que estejam em seu poder em até 48h (quarenta e oito horas), contados da data da solicitação; e

(ix) Informar imediatamente a CONTRATANTE qualquer violação a este Termo.

3. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

3.1.A CONTRATADA obriga-se a, sempre que aplicável, atuar em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”), bem como seguir as instruções informadas pela CONTRATANTE quanto ao tratamento dos Dados Pessoais que teve acesso em função do presente Termo.

3.2.A CONTRATADA compromete-se a auxiliar a CONTRATANTE: i) com a suas obrigações judiciais ou administrativas, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; e ii) no cumprimento das obrigações decorrentes dos Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais, principalmente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas.

3.3.Caso exista modificação dos textos legais acima indicados ou de qualquer outro de forma que exija modificações na estrutura da relação estabelecida com a CONTRATANTE ou na execução das atividades ligadas a este Termo, a CONTRATADA deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade da relação negocial conforme as disposições acordadas, a CONTRATADA concorda em notificar formalmente este fato a CONTRATANTE, que terá o direito de resolver a relação negocial sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. A CONTRATADA declara estar ciente de que o manuseio inadequado das Informações Confidenciais, sua divulgação ou revelação não autorizada a quaisquer terceiros representarão, por si só, prejuízo ao patrimônio, à imagem e reputação da CONTRATANTE, e implicará em sua responsabilização civil ou criminal, de acordo com a violação verificada, obrigando-se ao ressarcimento das perdas e danos decorrente.

4.2. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a CONTRATADA, além de sanções penais cabíveis, ao pagamento a CONTRATANTE e a terceiros pelas perdas e danos, diretos e indiretos, decorrentes do evento de descumprimento, facultada ainda a CONTRATANTE a rescisão do presente Termo e demais acordos que estiverem vigentes com a CONTRATADA.

4.3. Este Termo não impõe obrigações à CONTRATADA com relação às Informações Confidenciais que (i) já sejam lícita e comprovadamente de conhecimento da CONTRATADA anteriormente à da sua divulgação pela CONTRATANTE; (ii) sejam ou venham a se tornar de conhecimento público, sem qualquer intervenção da CONTRATADA e (iii) sejam divulgadas à CONTRATADA por qualquer terceiro que as detenham em legítima posse, sem que isto constitua violação de dever de confidencialidade previamente assumido com a CONTRATANTE.

4.4. Se a CONTRATADA vier a ser obrigada a divulgar, no todo ou em parte, as Informações Confidenciais por qualquer ordem judicial ou autoridade governamental competente, a CONTRATADA poderá fazê-lo desde que notifique imediatamente a CONTRATANTE, para permitir que esta adote as medidas legais cabíveis para resguardo de seus direitos.

4.5. Se a CONTRATADA, na hipótese aqui tratada, tiver que revelar as Informações Confidenciais, divulgará tão somente a informação que foi legalmente exigível e envidará seus melhores esforços para obter tratamento de segredo para quaisquer Informações Confidenciais que revelar, nos precisos dispositivos deste Termo e da lei.

4.6. A CONTRATADA concorda que não deve se opor à cooperação ou empenho de esforços com a CONTRATANTE para auxiliar na adoção das medidas judiciais competentes, sendo certo que nada poderá ser exigido ou solicitado a CONTRATADA que não esteja dentro dos estritos limites legais.

4.7. O presente Termo permanecerá em vigor por prazo indeterminado, independentemente da formalização de qualquer negócio entre as Partes.

4.8. Quaisquer alterações a este Termo somente terão validade e eficácia se forem devidamente formalizadas através de termo aditivo firmado entre as Partes.

4.9. O presente Termo será interpretado pela legislação da República Federativa do Brasil e as Partes desde já elegem o foro da Cidade de Belém, Estado do Pará, para dirimir qualquer controvérsia oriunda deste instrumento, salvo disposição específica pela legislação aplicável.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

[Local], XX de XXXX de XXXX.

CONTRATANTE	CONTRATADA
_____ Nome Gestor do Contrato	_____ Nome Socio/Administrador
_____ Nome Fiscal do Contrato	_____ Nome Preposto

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2022/047 ANEXO XV

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 do BANCO DA AMAZÔNIA colocados eventualmente à minha disposição, utilizando-os de maneira correta e cuidadosa e estritamente para os fins do cumprimento das minhas atividades.
- e) Manter sigilo das informações do BANCO DA AMAZÔNIA ou de terceiros, classificadas como sigilosas e restritas, não divulgando ou comercializando, interna ou externamente, a não ser quando devidamente autorizado;
- f) Manter sigilo de informações pessoais, não divulgando ou comercializando, interna ou externamente, a não ser quando devidamente autorizado;
- g) Não copiar, reproduzir, transferir ou usar indevidamente quaisquer informações do BANCO DA AMAZÔNIA para qualquer outra finalidade que não esteja ligada a atividade profissional exercida, observando-se o disposto neste termo.
- h) Não utilizar, reter ou duplicar as informações que lhe forem fornecidas para criação de qualquer arquivo, lista ou banco de dados de sua utilização particular ou de quaisquer terceiros ou para finalidades distintas da informada pelo BANCO DA AMAZÔNIA.
- i) Não transferir as informações corporativas do Banco da Amazônia para outros meios de armazenamento (físicos e nuvem), não autorizados pelo Banco, para fins particulares, sob pena de responsabilização por vazamento de dados;
- j) Cessar o uso, bem como devolver, imediatamente após o término do Contrato, todos os materiais, informações, documentos, recursos (inclusive crachás, usuários de acesso a sistemas etc.) do BANCO DA AMAZÔNIA que tenham me sido emprestados ou de qualquer forma disponibilizados.
- k) Acessar os ambientes do BANCO DA AMAZÔNIA, sejam eles físicos ou lógicos, estritamente para a execução da prestação dos serviços contratados.
- l) Respeitar às leis vigentes de direito autoral e Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) bem como as demais leis, normas e políticas de proteção de dados pessoais corporativas.

- m) Seguir as instruções recebidas do BANCO DA AMAZÔNIA em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes e aplicáveis, devendo garantir sua licitude e idoneidade.
- n) Tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público sem qualquer contribuição sua, ainda que a relação contratual entre as Partes venha a ser resolvida, e independentemente dos motivos que derem causa.
- o) Notificar o BANCO DA AMAZÔNIA assim que tomar conhecimento de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (i) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (ii) de qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (iii) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.
- p) Respeitar às leis vigentes de direito autoral e no que couber, ter como ação os princípios e práticas descritos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) no que tange à segurança, a privacidade e o tratamento das informações, bem como, adotar ações no presente para a plena observância da referida lei no momento de sua vigência.

Sendo estas responsabilidades estendidas:

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

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

[Local], XX de XXXX de XXXX.

[NOME DO EMPREGADO TERCEIRIZADO]