

TERMO DE REFERÊNCIA

Abertura de contratação de: Solução de Gestão de Experiência do Cliente (Customer Experience)

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada, pelo prazo de 5 anos, prorrogável por igual período, nos termos da Lei 13.303/2016, para prover Solução de Gestão de Experiência do Cliente - (CX Customer Experience) na modalidade SaaS incluindo subscrição de licenças de uso da plataforma, serviços especializados de implantação, Módulo Integrador, configuração, customização, parametrização, manutenção evolutiva, suporte técnico, operacionalização da solução, e de treinamento e transferência de conhecimento certificado pelo fabricante associado a subscrição de cada módulo conforme descrito nesse termo e em seus anexos, contemplando as seguintes funcionalidades e serviços:

ITEM	DESCRIÇÃO	MÓDULO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Solução de CX - Customer Experience	Módulo Gestão de encarteiramento e Relacionamento com o Cliente	Mensal	60
		Módulo de marketing básico	Mensal	60
		Módulo de inteligência de Marketing	Mensal	60
		Módulo de Inteligência de Vendas	Mensal	60
		Módulo de inteligência de fidelização	Mensal	60
		Serviços de mensageria	Mensal	60
		Módulo de Integração de Sistemas	Mensal	60
		Portal do Parceiro para até 10000 usuários	Mensal	60
		Serviços Implantação	Un	01
		Serviços Especializados -	Un	01

		Expansão Funcional		
		Serviços de consultoria do fabricante	Mensal	60
		Suporte especializado /Manutenção	Mensal	60
		Serviços Especializados de expansão funcional sob demanda – Parceiro*	Horas	Até 10 mil horas/ano – horas técnicas**
		Serviços Especializados de expansão funcional sob demanda – Fabricante*	Horas	Até 10 mil horas/ano – horas técnicas**

*Os serviços sob demanda não configuram obrigação de consumo mínimo de saldo do banco de horas por parte do Contratante.

** A adoção do modelo de banco de horas se justifica pela natureza contínua, dinâmica e parcialmente imprevisível das atividades, as quais não permitem, em sua totalidade, a mensuração prévia e objetiva por entregas fechadas, especialmente nos casos de atividades de arquitetura, estratégia e governança técnica, que possuem caráter consultivo, evolutivo e dependente de contexto; atividades de suporte técnico especializado e troubleshooting, acionadas sob demanda, inclusive em situações críticas; demandas de integração com sistemas legados, sujeitas a variabilidade de escopo e complexidade; ações de planejamento evolutivo, priorização e definição de roadmap, orientadas por necessidades de negócio dinâmicas; atividades de transferência de conhecimento e capacitação, conforme maturidade das equipes internas. O dimensionamento de até 10.000 (dez mil) horas anuais baseia-se no histórico de consumo verificado em contratos anteriores do Banco da Amazônia para serviços de TI, ajustado às necessidades atuais e à evolução esperada da solução, de modo a garantir cobertura adequada das demandas sem restrição à competitividade.

2. FORMA DE FORNECIMENTO E MODO DE DISPUTA

2.1 Forma de fornecimento: o fornecimento do objeto será continuado ao longo dos exercícios.

2.2 O Modo de Disputa será Aberto conforme padrão.

3. FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E CRITÉRIO DE HABILITAÇÃO

3.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento de MENOR PREÇO GLOBAL PARA 5 ANOS, desde que atendidos os requisitos de habilitação e aprovação na Prova de Conceito (PoC).

3.1.1 A habilitação das licitantes será realizada mediante a apresentação da documentação exigida neste Termo de Referência e seus anexos, na forma e prazos estabelecidos no Edital.

3.1.2 A documentação de habilitação deverá ser encaminhada conforme instruções do Edital, observados os modelos e anexos aplicáveis.

3.1.3 A análise da documentação de habilitação será realizada por Comissão de Licitação ou Comissão Avaliadora designada para esse fim, a quem competirá:

- a) Examinar a conformidade dos documentos apresentados com as exigências deste Termo de Referência e do Edital;
- b) Solicitar, se necessário, esclarecimentos e documentos complementares às licitantes, nos termos da legislação aplicável;
- c) Declarar habilitadas as licitantes que atenderem integralmente aos requisitos estabelecidos.

3.2 Documentação Técnica para Habilitação

Para fins de habilitação técnica, a licitante deverá apresentar, obrigatoriamente, os seguintes documentos:

3.2.1 Metodologia de Trabalho

Documento detalhando a metodologia de trabalho a ser adotada para que se comprove a aderência ao modelo de negócios do Banco, incluindo:

- a) Modelo de implementação da solução;
- b) Estratégia de configuração inicial;
- c) Processo de sustentação;
- d) Metodologia para manutenção evolutiva da solução.

3.2.2 Plano Preliminar de Implantação e Continuidade (PPIC)

Documento específico de planejamento, denominado **Plano Preliminar de Implantação e Continuidade (PPIC)**, contemplando:

3.2.2.1 Principais marcos, etapas e atividades para a Configuração Inicial da SOLUÇÃO e Implantação do escopo fechado para o primeiro ano de contrato, conforme Anexo VI – Plano de Implantação e demais anexos;

3.2.2.2 Descrição das macroatividades e tarefas necessárias ao atendimento dos requisitos do Edital e seus anexos, incluindo as Expansões Funcionais previstas para o período contratual, conforme Anexo XII – Especificação dos Serviços de Expansão Funcional.

3.2.3 Comprovação de Regularidade junto ao Fabricante

A licitante deverá apresentar:

- a) Documento que comprove ser fabricante da solução; ou
- b) Documento que comprove ser subsidiária brasileira do fabricante; ou
- c) Documento que comprove estar formalmente credenciada pelo fabricante ou por sua subsidiária brasileira para comercializar subscrições e prestar serviços de implementação, implantação e sustentação da solução.

No caso de empresa credenciada, deverá ser apresentada comprovação formal de autorização para utilização e modificação do código-fonte da parte personalizada do software ofertado, quando aplicável, seja por parametrização, customização ou qualquer outra forma de modificação.

3.2.4 Suporte e Manutenção pelo Fabricante

Documento emitido pelo fabricante da solução (ou subsidiária brasileira), comprovando que prestará suporte e manutenção das licenças, conforme características definidas no Anexo VII – Subscrição e Suporte, durante todo o período de vigência contratual.

3.2.5 Capacidade Técnica da Solução – Volumetria Mínima

Documento(s), expedido(s) pelo fabricante da solução ou sua subsidiária brasileira, comprovando que a solução suporta, no mínimo:

- a) 2.000.000 (dois milhões) de clientes;
- b) 475.000 mensagens de WhatsApp Marketing/mês;
- c) 200.000 mensagens de WhatsApp Utility/mês;
- d) 175.000 mensagens de SMS/mês;
- e) 650.000 mensagens de e-mails/mês.

Observação: Os volumes estimados foram definidos com base em projeções de clientes e em parâmetros médios de engajamento por canal (entre 10% e 35% da base/mês, conforme o tipo de comunicação), considerando a estratégia de ampliação do relacionamento digital ao longo da vigência contratual.

3.3 Prova de Conceito (PoC)

3.3.1 As licitantes habilitadas tecnicamente serão convocadas para realização de Prova de Conceito (PoC), conforme cenários de testes previstos no Anexo XV – Cenários para Prova de Conceito.

3.3.2 A aprovação na PoC constitui requisito obrigatório para continuidade no certame.

3.4 Qualificação Técnico-Operacional

3.4.1 Atestado de Capacidade Técnica

A licitante deverá apresentar, um ou mais, Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da contratação.

Serão aceitos:

- a) Atestados relativos a contratos concluídos ou se decorrido no mínimo, 01 (um) ano de execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior;
- b) Somatório de atestados para comprovação de quantitativos;
- c) Atestados emitidos por diferentes contratantes.

Não serão aceitos:

- a) Atestados emitidos pelo próprio proponente;
- b) Atestados emitidos por revendas ou distribuidores do próprio proponente;
- c) Atestados nos quais a licitante não tenha sido responsável direta pela execução dos serviços.

3.4.2 Requisitos Mínimos de Experiência Comprovada

A licitante deverá comprovar, por meio de atestado(s), no mínimo:

a) Comprovação de fornecimento de solução em modelo Software as a Service (SaaS), igual ou de natureza equivalente, para instituição financeira classificada pelo Banco Central do Brasil no Segmento S3 ou superior, nos termos da regulamentação prudencial vigente, ou, alternativamente, para instituição privada cujo valor de ativo total seja igual ou superior a 50% (cinquenta por cento) da soma do (i) Ativo Total do Banco da Amazônia e (ii) Fundo Constitucional de Financiamento do Norte (FNO), conforme divulgado nas Demonstrações Financeiras de junho de 2025, disponíveis no site eletrônico www.bancoamazonia.com.br, ou ainda para instituição pública cujo porte institucional seja comprovadamente igual ou superior ao do Banco da Amazônia, contemplando no mínimo:

- Subscrição de plataforma para pelo menos 400 usuários;
- Base mínima de 500.000 clientes;

Observação: A exigência de comprovação de atendimento a base mínima de 500.000 clientes tem como objetivo assegurar que a solução e a licitante possuam experiência comprovada em ambientes de grande volume de dados e alta complexidade operacional, compatíveis com o contexto do Banco da Amazônia.

3.4.3 Requisitos Formais dos Atestados

Os atestados deverão conter, no mínimo:

- a) Identificação completa da empresa atestante e da licitante (CNPJ, nome empresarial e endereço);
- b) Identificação do responsável pela emissão (nome, cargo, telefone e e-mail);
- c) Descrição detalhada do escopo e quantitativos executados;
- d) Datas de início e término do contrato, ou estágio atual de execução.

O BANCO poderá realizar diligências para verificação da veracidade das informações apresentadas.

4. PRAZO DE EXECUÇÃO/ENTREGA DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

4.1 As parcelas serão entregues nos seguintes prazos e condições:

Entregas	Etapas	Módulo	Duração
Encarteiramento	Habilitação do modelo de encarteiramento e visão 360 do cliente	Módulo Gestão de encarteiramento e Relacionamento com o Cliente	Até 2 meses (implantação)
	Operação assistida e evolução do modelo	Módulo Gestão de encarteiramento e Relacionamento com o Cliente	Operação contínua (60 meses)
Marketing Digital	Implantação das capacidades de campanhas e jornadas	Módulo de marketing básico + Serviços de mensageria	Até 3 meses (implantação)
	Execução contínua de campanhas e comunicações	Módulo de marketing básico + Serviços de mensageria	Operação contínua (60 meses)
Inteligência	Habilitação da base de dados e modelos analíticos	Módulo de inteligência de Marketing + Módulo de Inteligência de Vendas + Módulo de inteligência de fidelização	Até 6 meses (implantação)
	Inteligência de marketing (segmentação, propensão, campanhas)	Módulo de inteligência de Marketing	Operação contínua (60 meses)
	Inteligência de vendas (priorização, ofertas, next best action)	Módulo de Inteligência de Vendas	Operação contínua (60 meses)
	Inteligência de fidelização (retenção, churn, engajamento)	Módulo de inteligência de fidelização	Operação contínua (60 meses)
Integração	Especificações técnicas e implementação de integrações	Módulo de Integração de Sistemas	Implantação inicial + evolução contínua (60 meses)
Portal do Parceiro	Disponibilização e	Portal do Parceiro para até	Operação contínua (60)

Entregas	Etapas	Módulo	Duração
	operação do portal	10.000 usuários	meses)
Capacitação	Treinamentos e transferência de conhecimento	Serviços de Implantação + Serviços de consultoria do fabricante	Conforme ANEXO XIII + sob demanda (60 meses)
Subscrição e Suporte	Disponibilização da solução e suporte técnico	Todos os módulos (Solução de CX + Suporte especializado/Manutenção)	Mensal por 60 meses
Serviços Especializados – Parceiro	Expansão funcional, desenvolvimento, sustentação	Serviços Especializados de expansão funcional sob demanda – Parceiro	Até 10 mil horas/ano (banco de horas)
Serviços Especializados – Fabricante	Arquitetura, governança, estratégia, suporte especializado	Serviços de consultoria do fabricante + Serviços Especializados sob demanda – Fabricante	Até 10 mil horas/ano (banco de horas)
Implantação	Implantação inicial da solução	Serviços de Implantação	Entrega única (Un = 1)

4.2. Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 15 dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

4.3. Todas as entregas deverão ser coordenadas e seguir os padrões descritos nos anexos deste termo.

5. JUSTIFICATIVAS/FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1 O Banco da Amazônia, encontra-se em curso de várias atualizações e melhoramentos de todas suas áreas de infraestrutura, atendimento e outras frentes, através do programa somos a transformação, busca colocar o banco em aderência com as práticas de mercado, reconhecimento e valorização da importância da marca e sua atuação para sociedade, em especial, na Amazônia.

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

5.3 Em outubro de 2023, diante de um cenário desafiador e altamente competitivo, o banco

contratou consultoria de referência mundial para realização de diagnóstico estratégico, com o objetivo de revisar o planejamento estratégico e direcionamentos. A consultoria realizou análise abrangente, coletando dados junto às diversas áreas do Banco da Amazônia. O trabalho resultou no diagnóstico de transformação estratégico, que elucidou desafios e definiu ambiciosas metas para o banco.

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

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

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

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

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

5.9 Portanto, os serviços objeto da contratação estão diretamente ligados à atividade fim do banco, vinculado ao atendimento dos clientes do banco, ao suporte do projeto transformação,

em especial à implantação da nova plataforma central de processamento bancário, à comercialização dos produtos de forma eficiente e alcançando áreas não atendidas pelos canais físicos, e à execução da estratégia do banco.

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

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

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

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

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

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

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

5.17 Em termos de segurança, uma plataforma de gestão do cliente permite o controle rigoroso de acessos e autorizações, assegurando que apenas pessoas devidamente autorizadas tenham acesso aos dados e respeitando os princípios de integridade e confidencialidade das informações, em conformidade com a lei geral de proteção de dados (lgpd). A implantação da ferramenta CX responde também a essa exigência de segurança da informação, essencial para a confiança do cidadão e para a própria credibilidade institucional.

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

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

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

emBANCO DA AMAZÔNIA das e céleres, além de otimizar a comunicação interna.

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

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

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO E DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

6.1 As disposições gerais, as diretrizes técnicas, o escopo e os procedimentos aplicáveis na execução de cada serviço contemplado no objeto da presente contratação estão especificados de forma detalhada nos respectivos anexos disponibilizados no portal do Banco.

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

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1 Os requisitos para a contratação se encontram detalhados nos ANEXOS disponibilizados no portal do Banco.

8. PLANO DE SUSTENTAÇÃO PARA SOLUÇÃO DE CX

8.1 Recursos necessários à continuidade do negócio durante e após a execução do contrato

8.1.1 Recursos Materiais a serem fornecidos pelo Banco: Não há recursos materiais adicionais a serem fornecidos pelo Banco para a execução do serviço.

8.1.2 Recursos de TI a serem fornecidos pelo Banco:

- a) Disponibilização de VPN (Virtual Private Network) ou acesso seguro equivalente para execução remota dos serviços.
- b) Fornecimento de dados e integrações necessários, incluindo informações do Active Directory (AD), sistemas internos ou APIs, conforme estabelecido no contrato.
- c) Acesso controlado a sistemas críticos para validação, monitoramento e testes da solução.

8.1.3 Recursos Humanos

- a) A CONTRATADA deverá alocar profissionais qualificados, capacitados para suportar a operação, manutenção, evolução e monitoramento da solução de CX durante todo o contrato
- b) O Banco alocará analistas, coordenadores e especialistas das áreas técnica e de negócios para acompanhar a execução, absorver conhecimento, garantir fiscalização e suportar decisões estratégicas.
- c) Após a execução do contrato, o Banco deverá estar preparado para: renovação do

serviço, contratação de nova solução ou internalização do serviço pela equipe própria.

8.2 Estratégia de continuidade contratual

8.2.1 Evento: Falência ou encerramento inesperado da CONTRATADA

- a) O contrato deverá prever que a CONTRATADA mantenha garantias contratuais, como caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia, nos termos da Lei nº 13.303/2016.
- b) Em caso de falência ou encerramento da prestação de serviço, a CONTRATADA deverá disponibilizar suporte e transferência de conhecimento para o Banco ou para novo fornecedor contratado, garantindo continuidade operacional.

8.2.2 Medidas mitigadoras de dependência

- a) A solução será implementada com arquitetura modular referenciada pela arquitetura BIAN e em documentação detalhada, permitindo migração ou adaptação futura.
- b) Todas as customizações, integrações e fluxos críticos deverão ser registradas, versionadas e entregues ao Banco para uso independente.
- c) O Banco terá acesso contínuo a dados, relatórios e histórico de operação, reduzindo riscos de dependência da contratada.

8.3 Plano de continuidade de negócios

- a) A CONTRATADA deverá possuir processo formal de gestão de continuidade de negócio (BCM – Business Continuity Management), incluindo monitoramento de riscos operacionais, plano de contingência e medidas preventivas para mitigar interrupções.
- b) Níveis Mínimos de Serviço (SLAs) serão definidos para garantir a operação crítica da solução de CX, mesmo em eventos adversos.

8.4 Ações para transição e encerramento contratual

- a) A CONTRATADA deverá formalmente receber comunicado sobre encerramento do contrato e fornecer declaração de inexistência de pendências.
- b) Transferência de conhecimento, documentação técnica, dados e fluxos de integração deve ser realizada de forma estruturada para equipe do Banco ou novo fornecedor.
- c) O Banco deverá ter preparado plano de continuidade de operação da solução, seja por renovação do contrato, contratação de nova empresa ou internalização da operação.

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

9.1 Esta contratação não possui dedicação exclusiva de mão de Obra.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

10.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e disposições da Lei nº 13.303, de 2016, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

10.3 As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica

para esse fim.

10.4 O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

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

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

10.6.1 **Fiscalização Técnica**

- O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;
- O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.
- Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do serviço, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
- No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do serviço.
- O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do serviço, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

10.6.2 **Fiscalização Administrativa**

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

10.7 **Gestor do Serviço**

10.7.1 O gestor do serviço coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da

necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

10.7.2 O gestor do serviço acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

10.7.3 O gestor do serviço acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

10.7.4 O gestor do serviço emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e negócios quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

10.7.5 O gestor do serviço tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela área competente para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

10.7.6 O gestor do serviço deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

10.7.7 O gestor do serviço deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

11. ESTIMATIVAS DOS PREÇOS E ORÇAMENTO DETALHADO DO VALOR

11.1 A estimativa de preços será efetuada a partir de etapa posterior de RFP.

12. RUBRICA ORÇAMENTÁRIA

12.1 Os recursos orçamentários para cobrir as despesas decorrentes da execução do objeto desta contratação estão previstos no orçamento do Banco da Amazônia, nas rubricas:

82.105-5 - DESPESAS DE PROCESSAMENTO - SUBSCRIÇÃO DE SOFTWARE - S/INSS PJ

82.092-0 - DESP PROCESSAMENTO -MANUT SOFTWARES -S/INSS PJ

13. PRAZO DE VIGÊNCIA

13.1 A vigência do contrato será de 05 anos a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual ou diferentes períodos, até o limite máximo de 10 anos, na forma do Art. 71 da Lei 13.303/2016.

13.2 Nos termos do artigo 71 da Lei nº 13.303/2016, a duração dos contratos celebrados pelas empresas estatais deve estar restrita ao prazo necessário para o cumprimento das obrigações assumidas, observados os limites fixados em lei. Todavia, a legislação admite, de

forma excepcional, a estipulação de prazos superiores, desde que devidamente motivados e alinhados às peculiaridades do objeto.

13.3 No presente caso, a contratação em análise encontra-se prevista no **Plano de Negócios e de Desenvolvimento Estratégico do Banco da Amazônia**, tratando-se de iniciativa essencial para o suporte direto ao objeto social da instituição. A natureza da solução contratada demanda horizonte temporal superior ao limite previsto no artigo 71 supracitado, uma vez que a sua **consolidação, maturação e plena aderência operacional** somente serão alcançadas após ciclo continuado de implantação, estabilização e evolução tecnológica, cujas fases não se exaurem no curto prazo.

13.4 A **limitação temporal ao teto legal comprometeria a economicidade e a eficiência da contratação**, impondo necessidade de renovações ou novos certames em momento ainda imaturo da solução, o que geraria riscos de descontinuidade, elevação de custos transacionais e perda da sinergia conquistada no processo de integração.

13.5 Portanto, justifica-se a fixação de vigência contratual superior ao limite ordinário estabelecido pela Lei nº 13.303/2016, em razão:

- a) De tratar-se de contratação **estratégica, alinhada ao Plano de Negócios e às metas de longo prazo do Banco da Amazônia**;
- b) Da necessidade de assegurar **maturação plena da solução** e continuidade operacional sem rupturas;
- c) Da preservação da **economicidade, eficiência e mitigação de riscos de descontinuidade**, em observância ao princípio da função social e da boa governança corporativa.

14. CONDIÇÕES DE REAJUSTE DE PREÇOS

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

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

15. ALTERAÇÃO DO CONTRATO

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

15.1.1 A alteração quantitativa sujeita-se aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei nº 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

- a) a aplicação dos limites deve ser realizada separadamente para os acréscimos e para as supressões, sem que haja compensação entre os mesmos;
- b) deve ser mantida a diferença, em percentual, entre o valor global do Contrato e o valor orçado pelo BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

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

- a) os encargos decorrentes da continuidade do Contrato devem ser inferiores aos da rescisão contratual e aos da realização de um novo procedimento licitatório;
- b) as consequências da rescisão contratual, seguida de nova licitação e contratação, devem importar prejuízo relevante ao interesse coletivo a ser atendido pela obra ou pelo serviço;
- c) as mudanças devem ser necessárias ao alcance do objetivo original do Contrato, à otimização do cronograma de execução e à antecipação dos benefícios sociais e econômicos decorrentes;
- d) a capacidade técnica e econômico-financeira da CONTRATADA deve ser compatível com a qualidade e a dimensão do objeto contratual aditado;
- e) a motivação da mudança contratual deve ter decorrido de fatores supervenientes não previstos e que não configurem burla ao processo licitatório;
- f) a alteração não deve ocasionar a transfiguração do objeto originalmente contratado em outro de natureza ou propósito diverso.

15.2 As alterações incidentes sobre o objeto devem ser:

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

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

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

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

16. PAGAMENTO AO FORNECEDOR

16.1 Os pagamentos relativos à implantação dos módulos serão realizados pelo BANCO DA AMAZÔNIA com base em marcos de entrega efetivamente concluídos e aceitos, vedado o pagamento por simples mobilização ou início de atividades. A remuneração observará a seguinte distribuição:

a) 20% – Conclusão da instalação e disponibilização do ambiente operacional do módulo
Pagamento condicionado à:

- ambiente instalado e acessível
- evidência de funcionamento básico
- termo de aceite técnico

b) 20% – Conclusão da configuração e parametrização do módulo
Pagamento condicionado à:

- aderência aos requisitos definidos
- demonstração funcional validada
- termo de aceite

c) 20% – Conclusão das integrações previstas para o módulo
Pagamento condicionado à:

- integrações implementadas e testadas
- evidências de comunicação com sistemas legados
- termo de aceite

d) 20% – Conclusão da migração de dados (quando aplicável)
Pagamento condicionado à:

- carga de dados realizada
- validação de consistência e qualidade
- termo de aceite

e) 20% – Implantação completa do módulo em produção + treinamento realizado
Pagamento condicionado à:

- módulo em produção e operacional
- usuários habilitados
- execução dos treinamentos previstos
- aceite definitivo do módulo

16.2 Fica vedado o pagamento por atividades intermediárias que não resultem em entregas verificáveis e aceitas formalmente, sendo obrigatória a vinculação de cada parcela a evidências objetivas de execução.

16.3 O pagamento referente a implantação dos módulos deverá ocorrer conforme o plano

de implementação (ANEXO VI – PLANO DE IMPLANTAÇÃO) e será executado conforme o Demonstrativo de formação de preços que deve ser apresentado concomitante à proposta.

16.4 A subscrição anual dos módulos ocorrerá conforme o cronograma das ondas de implantação e conforme o ANEXO VII – SUBSCRIÇÃO E SUPORTE.

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

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

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

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

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

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

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

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

h) O CNPJ/MF constante d) 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.

i. Para efeito do pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar juntamente com as Notas Fiscais/Faturas discriminativas os documentos a seguir relacionados: 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;

- I. Certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos emitida pelas Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da contratada;
- II. Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
- III. Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT); e
- IV. 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.

16.6 No caso de atraso no pagamento por culpa exclusiva do BANCO, o(s) valor(es) devido(s) será(ão) acrescido(s) de encargos financeiros de 0,5% ao mês, calculados "pro rata die" até o dia do efetivo pagamento. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.

17. DA GARANTIA DO CONTRATO

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

17.2 Garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor global do Contrato;

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

17.4 A **CONTRATADA** deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do Contrato.

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

17.6 O **CONTRATANTE** reserva-se o direito de utilizar, a qualquer tempo, no todo ou em partes, o valor da garantia para cobrir prejuízos eventualmente apurados, decorrentes de descumprimento de qualquer obrigação contratual ou falha dos

serviços ora contratados, inclusive motivados por greve ou atos dos empregados da **CONTRATADA**.

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

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

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

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

17.11 A **CONTRATADA** obriga-se a apresentar nova apólice, até 05 (cinco) dias úteis após o vencimento da anterior e a comprovar o pagamento do prêmio respectivo, até 02 (dois) dias úteis após o seu vencimento.

17.12 No caso da **FIANÇA BANCÁRIA** deverão constar do instrumento os seguintes requisitos:

a. Prazo de validade correspondente ao período de vigência do Contrato, acrescentado de 03 (três) meses após o prazo previsto para término do contrato;

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

c. Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

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

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

bancária.

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

18.1 Reportar ao Contratante imediatamente quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações do pessoal contratado pelo Contratante, de funcionários ou de terceiros.

18.2 Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no certame, necessárias para que todos os níveis de serviços acordados sejam cumpridos com utilização eficiente dos recursos disponíveis.

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

18.4 Obedecer rigorosamente a todos os prazos contratados.

18.5 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações.

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

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

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

18.9 Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente;

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

18.11 Não se utilizar de práticas discriminatórias que limitam o acesso e manutenção do emprego, tais como por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade etc.;

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

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

18.14 Cumprir a legislação trabalhista, previdenciária e fiscal.

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

18.16 Não incorrer em práticas que possam, de qualquer modo, contribuir para disseminação do proveito criminoso da prostituição.

18.17 Adotar práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, de modo a prevenir ações danosas ao meio ambiente, em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais, contribuindo para a manutenção de um meio ambiente ecologicamente equilibrado. Orientar e capacitar os prestadores de serviços, fornecendo informações necessárias para a perfeita execução dos serviços, incluindo noções de responsabilidade socioambiental.

18.18 Manter, durante toda a execução deste Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que deu origem a este Instrumento.

18.19 Não alocar, na execução direta dos serviços objeto deste Contrato, empregado ou sócio que seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, de empregados do Banco da Amazônia:

- I. Detentores de cargo comissionado que atuem em área do Banco com gerenciamento sobre o Contrato;
- II. Detentores de cargo comissionado que atuem na área demandante da contratação (área gestora e fiscal deste Contrato);
- III. Detentores de cargo comissionado que atuem na área que realiza a licitação/contratação;
- IV. Autoridade do Banco hierarquicamente superior às áreas supracitadas.

18.20 Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados ao CONTRATANTE e a terceiros, por dolo ou culpa de seus empregados, decorrentes dos serviços ora contratados.

18.21 Garantir e manter total e absoluto sigilo sobre as informações manuseadas, conforme consta no TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, as quais devem ser utilizadas apenas para a condução das atividades autorizadas, não podendo ter quaisquer outros usos, sob pena de rescisão contratual e medidas cíveis e penais cabíveis.

18.22 Permitir, em caráter irrevogável e irretratável, que o Banco forneça aos órgãos e

entidades municipais, estaduais e federais, voltados à administração tributária, toda e qualquer informação ou ainda documentos que lhe forem requisitados, relativos a este Contrato, em cumprimento às disposições normativas vigentes.

18.23 Observar e exigir que seus empregados observem a Política do Banco da Amazônia que trata do Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços financeiros, cujo teor do referido documento poderá ser acessado no site www.bancoamazonia.com.br.

18.24 Apresentar, em até 60 (sessenta) dias da assinatura do Contrato, o planejamento para a implantação dos requisitos definidos na NBR ISO 9001:2008 nos serviços a serem executados, objeto deste Contrato, cujas adequações deverão ocorrer em até 180 (cento e oitenta) dias após a assinatura deste Contrato.

18.25 Observar durante a execução dos serviços contratados o fiel cumprimento da legislação e demais normas regulamentadoras, vigentes ou que venham a vigor, no que diz respeito à saúde e segurança no trabalho, tendo como objetivo a preservação da integridade física dos trabalhadores e a promoção de políticas de segurança e saúde do trabalho, sendo o único responsável pelas infrações que venham a ser cometidas.

18.26 Apresentar, no início deste Contrato, no prazo de 30 dias contados da sua assinatura, e anualmente quando da sua realização/atualização, mediante solicitação fiscal do Contrato, PPRA e PCMSO dos estabelecimentos onde é realizada a prestação dos serviços, para acompanhamento da fiscalização do Contrato, bem como para atendimento de demandas da fiscalização trabalhista.

18.27 Treinar e capacitar seus empregados que prestam atendimento a clientes do Banco, em até 30 dias da assinatura deste Contrato/Instrumento, em procedimentos que promovam o aperfeiçoamento dos padrões de qualidade no relacionamento com os consumidores considerados potencialmente vulneráveis, conforme a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Bancários, citada no ponto 18.24 anterior.

19. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

19.1 Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento, bem como os prazos e etapas para o cumprimento das obrigações da CONTRATADA.

19.2 Designar um fiscal para gerenciar o contrato.

19.3 Avaliar o relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando o registro de horas de trabalho efetivamente prestadas.

19.4 Assegurar a boa prestação de serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.

- 19.5 Fornecer à CONTRATADA solicitação expressa para execução dos serviços
- 19.6 Assegurar a boa prestação de serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.
- 19.7 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta. Exercer a Fiscalização dos serviços por empregados especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 13.303/2016 e Art. 99 do Regulamento do Banco da Amazônia;
- 19.8 Fornecer a CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados pelo contratante, subsidiando, assim, dentre outros a capacitação, no que se refere ao módulo institucional, bem como aos aspectos normativos e procedimentais do CONTRATANTE.
- 19.9 Atestar através do Fiscal Técnico do Contrato as Notas Fiscais/ Fatura de Serviços correspondentes às etapas executadas, após a verificação da conformidade dos serviços, para efeito de pagamento;
- 19.10 Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as respectivas especificações.
- 19.11 Assegurar que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados, no mercado pelas demais prestadoras do serviço objeto da contratação, de forma a garantir que aqueles continuem a ser mais vantajosos para a Administração.
- 19.12 Efetuar o pagamento da nota fiscal/fatura emitida pela contratada, desde que receba com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do vencimento daquela nota fiscal/fatura e que a realização dos serviços esteja devidamente comprovada pelo setor competente e de acordo com o requerido neste Contrato;
- 19.13 Promover a infraestrutura necessária à prestação dos serviços, incluindo instalações sanitárias, vestiários com armários guarda-roupas, local para guarda dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios e outras que se apresentarem necessárias.
- 19.14 Receber o preposto do CONTRATADO, devidamente identificados, devendo tomar as providências administrativas que garantam o livre desempenho de suas atividades.
- 19.15 Cuidar para que os empregados do CONTRATADO somente recebam ordens para a execução de tarefas, do Preposto da empresa contratada.
- 19.16 Notificar a CONTRATADA, por escrito, da aplicação de eventuais penalidades ou acerca de falhas ou irregularidades encontradas na execução dos serviços, fixando-lhe prazo para corrigi-las.

19.17 Acompanhar e fiscalizar os serviços deste Contrato, exigindo que eles sejam prestados dentro de elevado padrão de qualidade.

19.18 Providenciar a publicação deste Instrumento de Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União e na Internet, em portal mantido pelo Banco da Amazônia.

19.19 Atestar as notas fiscais/faturas relativas à efetiva e regular prestação dos serviços, bem como efetuar os pagamentos devidos ao CONTRATADO.

19.20 Aplicar ao CONTRATADO as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis.

19.21 Estabelecer, em caso de conclusão de vigência de contrato e/ou interrupção da prestação do serviço, as condições necessárias para armazenamento, encaminhamento da base de dados e documentação técnica, dos atendimentos efetuados pela CONTRATADA, de forma a garantir a continuidade do serviço, sem prejuízos ao CONTRATANTE, subsidiando ações a serem adotadas, inclusive junto a outra CONTRATADA, salvaguardando todo o processo de gestão.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto, o Banco poderá, garantido o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações previstas no Termo de Referência e na minuta do contrato, aplicar as seguintes penalidades previstas na lei 13.303/2016:

1. Advertência;

2. Multa de:

- a) 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério do CONTRATANTE, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão da avença.
- b) 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima ou de inexecução parcial da obrigação assumida.
- c) 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.
- d) 0,2% (dois décimos por cento) a 3,2% (três vírgula dois décimos por cento) por dia sobre o valor do Contrato.
- e) até 1% (um por cento) por dia útil de atraso na implantação dos serviços. A referida multa terá como base o valor global referente ao serviço descumprido;
- f) até 10% (dez por cento) sobre o valor global do Contrato, a critério da autoridade competente do CONTRATANTE, em razão de qualquer descumprimento das demais obrigações contratuais, não previstas nos itens acima.

3. Suspensão do direito de licitar e de contratar com o Banco pelo prazo de até 2 anos;
- 20.2 O atraso na entrega do serviço superior a 30 dias consecutivos, poderá ENSEJAR, A RESCISÃO DO CONTRATO.
- 20.3 A rescisão do contrato provocada pela CONTRATADA implicará, de pleno direito, a cobrança pelo Banco de multa equivalente a 10% do valor total contratado.
- 20.4 Nenhuma penalidade será aplicada pelo Banco sem o devido processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, no prazo de 5 dias úteis.
- 20.5 A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e a sua cobrança, facultada a defesa prévia, não isentará a obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.
- 20.6 O VALOR DAS MULTAS APURADO, APÓS O PROCESSO ADMINISTRATIVO, SERÁ DESCONTADO DOS PAGAMENTOS EVENTUALMENTE DEVIDOS AO BANCO.
- 20.7 Inexistindo pagamento devido ao Banco, ou sendo este insuficiente, caberá à parte contrária efetuar o pagamento do que for devido, no prazo máximo de 10 dias consecutivos, contados da data da comunicação de confirmação da multa, em depósito em conta corrente própria em nome do Banco.
- 20.8 EM NÃO SE REALIZANDO O PAGAMENTO NOS TERMOS DEFINIDOS NO ITEM ACIMA, FAR-SE-Á A SUA COBRANÇA JUDICIALMENTE.

21. DA RESCISÃO DO CONTRATO

- 21.1 A rescisão poderá ocorrer:
- I. Mediante distrato pela inexecução total ou parcial das cláusulas contratuais;
 - II. Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação desde que haja conveniência para o Banco, precedida de autorização escrita e fundamentada mediante aviso prévio por escrito de 90 dias consecutivos;
 - III. Por denúncia do contrato precedida de comunicação escrita e fundamentada mediante aviso prévio por escrito de 180 dias consecutivos; e
 - IV. Judicialmente nos termos da legislação.
- 21.2 Sem prejuízo de outras sanções, constituem motivos para rescisão do Contrato, oriundo da contratação, as situações descritas nos subitens abaixo:
- a) Paralisação injustificada dos serviços;
 - b) O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
 - c) A subcontratação, ainda que parcial, dos serviços objeto do Contrato;
 - d) A cessão ou transferência do contrato;
 - e) O desatendimento às determinações da FISCALIZAÇÃO designada para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;

- f) O cometimento reiterado de faltas na execução dos serviços;
- g) A decretação de falência, o pedido de recuperação judicial ou extrajudicial;
- h) A dissolução da sociedade;
- i) A alteração societária que modifique a finalidade ou o controle acionário ou, ainda, a estrutura da CONTRATADA que, a juízo do BANCO, inviabilize ou prejudique a execução deste Contrato;
- j) A prática de qualquer ato que vise fraudar ou burlar o fisco ou órgão/entidade arrecadador/credor dos encargos sociais e trabalhistas ou de tributos;
- k) O descumprimento de quaisquer das condições ajustadas neste Contrato;
- l) A utilização pela CONTRATADA de mão-de-obra de menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendizes, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (Emenda Constitucional nº 20, de 1998);
- m) O conhecimento, ainda que, “a posteriori”, de fato ou ato que afete a idoneidade da CONTRATADA ou de seus sócios/cotistas ou de seus gestores ou ainda de seus representantes;
- n) Razões de interesse público;
- o) Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução deste Contrato;
- p) Deixar de comprovar sua regularidade fiscal, trabalhista, inclusive contribuições previdenciárias e depósitos de FGTS para com seus empregados;
- q) Utilizar em benefício próprio ou de terceiras informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições.

21.3 O Banco da Amazônia poderá, a qualquer tempo, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, denunciar o Contrato, para efeito de rescisão, sem que, por esse motivo, seja obrigado a suportar ônus de indenização, multa ou pagamento extra de qualquer natureza, salvo previsão em lei.

21.4 Também poderá ocorrer rescisão quando:

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

21.5 A rescisão acarretará, de imediato execução da garantia, para ressarcimento, ao CONTRATANTE, dos valores das multas aplicadas ou de quaisquer outras quantias ou

indenizações a ele devidas. (somente se o contrato tiver garantia contratual).

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

21.7 Na rescisão do Contrato, o CONTRATANTE aplicará à CONTRATADA multa prevista neste contrato.

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

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

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

22.1 Habilitação Jurídica

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

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

22.2 Habilitação Fiscal, social e trabalhista

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

- I. a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) – Cartão CNPJ;
- II. a inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do pretensa CONTRATADA, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da parceria – Comprovante de Inscrição na Fazenda Estadual e/ou Municipal ou Distrital;
- III. a regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede da pretensa CONTRATADA, ou outra equivalente – Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e/ou Municipal ou Distrital;
- IV. a regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei - Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União / Certidão de Regularidade do FGTS (CRF).
- V. Regularidade no CADIN.
- VI. a regularidade perante a Justiça do Trabalho - Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT;

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

VIII. Declaração de Conhecimento do decreto nº 7.203 de 04/06/2010;

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

22.3 Habilitação Econômico-Financeira

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

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

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

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

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

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

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

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

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

23. DOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

23.1 A pretensa CONTRATADA deverá apresentar, no mínimo, 01 Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove a aptidão da proponente para o desempenho de atividade pertinente e

compatível em características e quantidade equivalentes com o objeto da presente contratação.

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

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

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

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

23.6 Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, em nome das licitantes, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem, no mínimo:

23.6.1 Implantação de SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CRM) ou EXPERIÊNCIA DO CLIENTE - CX, em instituição financeira com pelo menos 500.000 clientes;

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

23.6.3 Subscrição de plataforma para pelo menos 400 usuários;

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

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

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

23.10 O(s) atestado(s) fornecido(s) pela PRETENSA CONTRATADA deverá(ão) ser emitido(s) em papel timbrado do(s) atestante(s) e deverá(ão) conter as informações mínimas no tocante a:

23.11 identificação (CNPJ, nome comercial e endereço) da(s) empresa(s) atestante(s) e pretensa CONTRATADA para execução do serviço atestado;

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

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

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

23.15 O BANCO poderá realizar diligências a fim de comprovar a veracidade das informações apresentadas nos atestados fornecidos pelos licitantes. Para a referida comprovação serão aceitos quantos atestados forem necessários para a comprovação dos quantitativos através de sua soma.

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

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

25. DO SIGILO E RESTRIÇÕES

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

26. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

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

26.2 A fiscalização da entrega do objeto da contratação será realizada pela Gerência xxxx (incluir o nome da gerência demandante), que designará representante da Administração para o gerenciamento do cumprimento das obrigações previstas neste contrato.

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

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

27. DAS VEDAÇÕES

27.1 O instrumento de contrato objeto da presente contratação não poderão ser, no todo ou em parte, objeto de cessão ou transferência.

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

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

28.1 O contrato oriundo da presente contratação deverá prever que as Partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa - Lei nº 8.429, de 02 de junho de 1992 e a Lei Anticorrupção - Lei nº 12.846, de 01 de agosto de 2013 e seus regulamentos e se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados. Adicionalmente, as Partes declaram que tem e manterão até o final da vigência do contrato, oriundo desta contratação, um código de ética e conduta próprio, cujas regras se obriga a cumprir fielmente. Sem prejuízo da obrigação de cumprimento das disposições de seus respectivos códigos de ética e conduta, ambas as Partes desde já se obrigam, no exercício dos direitos e obrigações previstos no Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições:

I. Não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente;

II. Adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados;

III. Respeitar e exigir que seus empregados respeitem, no que couber, os princípios éticos e os compromissos de conduta definidos no Código de Conduta Ética do **BANCO DA AMAZÔNIA**, cujo teor poderá ser acessado no site

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

28.3 A aplicação das sanções previstas na Lei nº 12.84, de 2013 não afeta os processos de responsabilização e aplicação de penalidades decorrentes de atos ilícitos.

29. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

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

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

ao descarte adequado e ecologicamente correto;

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

30. FORO

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

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

X

Luiz Felipe Vaz Ferry
Coordenador - COESC

X

Esmar Manfer Dutra do Prado
Gerente Executivo - GECLI

X

Leonardo Patricio Ferreira Barbosa
Gerente Executivo - GT Core

