

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 desenvolvimento da Amazônia, inovador com colaboradores engajados e resultados sólidos.

VALORES

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

CÓDIGO DE ÉTICA

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

RELAÇÃO COM SEUS FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇOS E OUTROS PARCEIROS

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

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

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

ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO E ÀS NORMAS

O Banco da Amazônia exige e cumpre, em seu processo de contratação de bens e serviços, incluindo obras e serviços de engenharia, o atendimento à legislação vigente no País, em especial a Lei nº. Lei nº 13.303/2016 - Lei de Responsabilidade das Estatais, Decreto Federal nº 8.945/2016, Lei Complementar nº. 123/2006 - Estatuto da ME e EPP, subsidiariamente a Lei nº 14.133/2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos, IN SEGES 73/2022, Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023 e do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia (adiante denominado simplesmente “Regulamento”), de 28 de fevereiro de 2018, instituído pela Resolução nº 1/CA, de 26 de janeiro de 2018, atualizado pela Proposição CA Nº 2022/039 de 24.05.2022, dentre outras.

PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO ESCRAVO

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

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

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

PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL

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

COMBATE À CORRUPÇÃO EM TODAS AS SUAS FORMAS

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

PLANOS DE APLICAÇÃO DE RECURSO

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

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

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

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

- menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- preferências para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;

- maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;
- uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e
- origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

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

No que se refere aos contratos, dentre as obrigações gerais do contrato consta exigência da adoção de práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, de modo a prevenir ações danosas ao meio ambiente, em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais, contribuindo para a manutenção de um meio ambiente ecologicamente equilibrado. Adicionalmente, também é obrigação do contratado orientar e capacitar os prestadores de serviços, fornecendo informações necessárias para a perfeita execução dos serviços, incluindo noções de responsabilidade socioambiental.

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

Diretoria Corporativa – DICOP

Gerência de Contratações e Gestão de Administração de Contratos -

GECOG Coordenadoria de Processos Licitatórios – COPOL

BANCO DA AMAZÔNIA S.A.
(SIASG: 179007)

Diretoria Corporativa
Gerente Executiva de Contratações e Gestão de Administração de Contratos
Coordenadoria de Processos Licitatórios

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026**1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

1.1. O BANCO DA AMAZÔNIA S.A., através de Pregoeiro designado pela **OS 2026/011**, torna público que realizará, nos termos em especial a Lei nº. Lei nº 13.303/2016 - Lei das Estatais, Decreto Federal nº 8.945/2016, Lei Complementar nº. 123/2006 - Estatuto da ME e EPP, se aplicando para a fase externa a Lei nº 14.133/2021 e Instrução Normativa nº 73 de 30 de setembro de 2022, no que couber, e do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia (adiante denominado simplesmente “Regulamento”), de 28 de fevereiro de 2018, instituído pela Resolução nº 1/CA, de 26 de janeiro de 2018, atualizado pela Proposição CA Nº 2022/039 de 24.05.2022, dentre outras, licitação na modalidade pregão eletrônico, pelo critério de julgamento **Menor Preço Global (Para 60 meses)**, para a contratação de empresa para a prestação de **Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação)**, por meio de **Central de Serviços (Service Desk)**, com **cessão de mão de obra alocada**, visando garantir maior agilidade e qualidade no atendimento às demandas de suporte técnico de 1º, 2º e de 3 níveis do Banco da Amazônia, **pelo período de 60 (sessenta) meses, conforme especificações do termo de referência** e condições estabelecidas neste Edital.

Cadastramento das Propostas: 01/06/2026

Data da sessão pública de abertura: 23/06/2026.

Horário: 10h (horário de Brasília-DF).

Local: www.gov.br/compras.

Modo de disputa: Aberto

Critério de julgamento: Menor preço Global para 60 meses.

Forma de adjudicação: Global.

Regime de execução: Contínuo.

Garantia contratual: 5% (cinco por cento) do preço global contratado.

Participação exclusiva de ME/EPP: Não.

Participação de consórcio: Não.

Valor estimado: R\$ 36.280.845,00

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

1.3. As datas e horários das etapas da licitação estão definidos na respectiva página da licitação (<https://www.gov.br/compras>) e no site do Banco da Amazônia (www.bancoamazonia.com.br). As datas e horários poderão sofrer alterações de acordo

com os aditamentos feitos ao Edital. Cabe à proponente o acompanhamento permanente das possíveis alterações.

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

2. OBJETO

2.1. Constitui objeto da presente licitação a contratação de empresa para para a prestação de **Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação)**, por meio de **Central de Serviços (Service Desk)**, com **cessão de mão de obra alocada**, visando garantir maior agilidade e qualidade no atendimento às demandas de suporte técnico de 1º, 2º e de 3 níveis do Banco da Amazônia, e suas especificações estão contidas no Termo de Referência e anexos deste Edital.

2.2. No julgamento desta Licitação será adotado o **Menor Preço Global**, cujas especificações e condições encontram-se descritas neste Edital e seus Anexos e seguirá a apresentação de propostas e lances estabelecidos pelo sistema eletrônico utilizado.

2.3. A contratação deverá considerar os quantitativos abaixo:

Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantidade
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior – 6h	05
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	11
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	09
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	04
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	01
ASISA-02	Analista de sistemas de automação – Pleno	01
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	01
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	03
ABD-03	Administrador de Banco de Dados Sênior	01
ARED-02	Analista de Redes Pleno	01
ARED-03	Analista de Redes Sênior	01
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	01

2.4. Perfis Profissionais e Quantitativos por COORDENAÇÃO:

Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantidade	Coordenação
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior – 6h	05	COCTI
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	11	COCTI
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	05	COCTI
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	03	COCTI
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	01	COCTI
ASISA-02	Analista de sistemas de automação – Pleno	01	COCTI
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	01	COCTI
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	01	COSUT
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	01	COSUT
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	01	COBAN
ABD-03	Administrador de Banco de Dados Sênior	01	COBAN
ARED-02	Analista de Redes Pleno	01	CORED
ARED-03	Analista de Redes Sênior	01	CORED
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	01	COSAF
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	01	COSAF
ASUPCOMP	Analista de Suporte Computacional Pleno	02	COMOP
ASUPCOMP	Analista de Suporte Computacional Pleno	02	COSIA
Total de perfis da contratação		39	XXX

3. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

3.1. Os recursos orçamentários para cobrir as despesas decorrentes da execução do objeto desta licitação estão previstos no orçamento de investimento do Banco da Amazônia:

81.113-3	DESP PROCESSAMENTO-SERV. TÊC ATEND SUPORTE TIPO SERVICE DESK- C/INSS PJ
-----------------	---

4. REFERÊNCIA DE TEMPO

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

5. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar da presente licitação interessados:

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

5.1.2. Que estejam previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf e no Portal de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras);

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

5.2.1. referidas nos artigos 38 e 44 da Lei n. 13.303/2016; que estejam cumprindo penalidade que as impeça de licitar e contratar com o Banco da Amazônia, nomeadamente:

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

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

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

5.2.4. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

- 5.2.5.** pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- 5.2.6.** Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
- 5.3.** Para os fins desta licitação, os impedimentos referidos neste Edital serão verificados perante o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) e outros sistemas cadastrais pertinentes que sejam desenvolvidos e estejam à disposição para consulta, conforme o caso.
- 5.4.** Não serão permitidas empresas que estejam constituídas sob forma de consórcio ou cooperativas;
- 5.4.1.** Não será permitido a participação de empresas reunidas em consórcio ou cooperativas. A prestação de serviços por uma única empresa evita a fragmentação de responsabilidades, impedindo que diferentes entidades "empurrem" problemas umas para as outras durante o escalonamento de chamados técnicos. Em uma operação crítica, a comunicação interna eficiente e a base de dados de incidentes centralizada são vitais para a agilidade no atendimento. Além disso, a administração do contrato é simplificada, pois há apenas um ponto focal para cobrança de SLAs e transparência na fiscalização.
- 5.5.** O proponente poderá participar do procedimento licitatório por intermédio de sua matriz ou filial, desde que cumpra as condições exigidas para habilitação e credenciamento, em relação ao estabelecimento com o qual pretenda participar do certame.
- 5.5.1.** O CNPJ do estabelecimento que participar do certame, matriz ou filial, deverá ser o mesmo a constar no contrato com o Banco da Amazônia e nas Notas Fiscais/Faturas emitidas, quando do fornecimento ou execução dos serviços contratados. Dessa forma, não será admitida a emissão de Notas Fiscais/Faturas por CNPJ de estabelecimento diverso daquele participante da Licitação.
- 5.6.** Esta licitação é de âmbito nacional.

6. CADASTRO, ACESSO E UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE LICITAÇÕES

- 6.1.** Os interessados em participar da licitação deverão possuir cadastro no COMPRASNET do Portal de Compras do Governo Federal (<https://www.gov.br/compras>), dispondo de chave de identificação e senha de acesso ao sistema.
- 6.1.1.** A chave de identificação e a senha são pessoais e intransferíveis, terão validade de 1 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer licitação eletrônica, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco da Amazônia, devidamente justificada.
- 6.1.2.** A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

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

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

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

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

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

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

7. PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO

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

- (a) publicação do Edital;
- (b) credenciamento no sistema de licitações;
- (c) eventual pedido de esclarecimento ou impugnação;
- (d) resposta motivada sobre o eventual pedido de esclarecimento ou impugnação;
- (e) cadastramento da proposta no sistema de licitações;
- (f) apresentação de propostas e lances;
- (g) verificação de efetividade dos lances ou propostas;
- (h) negociação;
- (i) julgamento;

- (j) habilitação;
- (k) declaração de vencedor;
- (l) interposição de recurso;
- (m) adjudicação e homologação.

8. CONSULTAS, ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO

8.1. Cidadãos e agentes econômicos poderão pedir esclarecimentos e impugnar o Edital, no prazo de até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a ocorrência do certame, em requerimento escrito que deve ser formulado e encaminhado para o e-mail de licitacoes@basa.com.br.

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

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

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

8.2. Os esclarecimentos e impugnações serão decididos e respondidos pelo Pregoeiro no prazo de 03 (três) dias úteis e devidamente publicados no sítio eletrônico oficial, (<https://www.gov.br/compras/pt-br>), limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, para ciência de todas as proponentes.

8.2.1. Acaso os pedidos de impugnação e esclarecimentos não sejam respondidos até o dia útil anterior à data da sessão pública, a abertura da licitação deverá ser adiada, de modo que seja respeitado o prazo de intervalo entre a data da resposta ao pedido de impugnação e esclarecimentos e a abertura da licitação.

8.2.2. A decisão de adiamento da abertura da licitação prevista no subitem anterior e a remarcação de sua abertura é de competência do Pregoeiro e deverá ser publicada no **sistema de licitações COMPRASNET do Portal de Compras do Governo Federal** (<https://www.gov.br/compras/pt-br>).

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

8.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

8.5. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

8.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

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

9. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NO SISTEMA DE LICITAÇÕES

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

9.2. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

9.2.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

9.2.2. 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;

9.2.3. não possui 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;

9.2.4. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021. A ausência desta declaração indicará que a microempresa ou empresa de pequeno porte optou por não utilizar os benefícios previstos na Lei Complementar n. 123/2006.

9.2.5. A declaração falsa sujeitará a proponente às sanções previstas neste Edital e na legislação.

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

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

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

9.3.3. No sistema, deverá ser cotado **PREÇO GLOBAL PARA 60 MESES**, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais, sem arredondamentos. No preço cotado, deverão incluir todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, seguros, taxas, lucro, uniformes, alimentação, transporte, plano de assistência médico-hospitalar e odontológica e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

9.3.4. Apesar de no item anterior informar da forma de cadastramento do preço da proposta no sistema, quando do envio da proposta formal solicitada pelo Pregoeiro, o licitante deverá informar o preço global de acordo com o modelo do **ANEXO II (CARTA PROPOSTA)**

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

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

9.3.7. O prazo de validade das propostas será de 60 (sessenta) dias, contados da data da sessão pública e apresentação das propostas, podendo vir a ser prorrogado mediante solicitação do Banco da Amazônia e aceitação do proponente.

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

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

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

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

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

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

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

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

do sistema eletrônico.

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

10.3.3. O lance deverá ser ofertado pelo **valor global para 60 meses**.

10.3.4. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**.

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

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

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

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

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

10.4. Na etapa competitiva, o procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

10.5. A etapa competitiva será realizada pelo modo de disputa aberto e fechado, que apresentarão lances sucessivos e públicos, com lance final fechado:

10.5.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

10.5.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

10.5.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

10.5.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de

classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

10.5.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

10.5.6. 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.

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

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

10.5.9. 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.

10.6. A presente licitação será julgada pelo critério do **Menor preço Global para 60 meses**, considerando o valor global estimado, nos termos do item 1 do artigo 65 do Regulamento.

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

11.1. Esta licitação, não terá tratamento diferenciado para as Micro e Pequenas empresas, com base no Art. 4º, § 1º, inciso I da Lei 14.133/2021.

12. DESEMPATE

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

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

- (a) produzidos ou prestados por empresas brasileiras;
- (b) produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País; e,
- (c) desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento
- (d) desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

12.3. Persistindo o empate, deverá ser realizado sorteio.

13. VERIFICAÇÃO DA EFETIVIDADE DA PROPOSTA E DO JULGAMENTO

13.1. O proponente autor da melhor proposta deverá apresentar, no prazo de 2(duas) horas, podendo ser prorrogado a critério do Pregoeiro, sua proposta final devidamente preenchida na forma do **ANEXO II** – Modelo de Proposta de Preços, em arquivo único com o valor equalizado ao seu último lance ofertado, por meio da opção “Enviar Anexo” no sistema **www.gov.br/compras**, em que deve constar, conforme o caso:

- a) indicação dos quantitativos e dos custos unitários;
- b) composição dos custos unitários; e
- c) detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos encargos sociais.
- d) acaso o proponente seja microempresa ou empresa de pequeno porte optante do Simples Nacional, deverá indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 meses anteriores.

13.2. Juntamente com a proposta, deverão ser encaminhados as seguintes declarações:

- 13.2.1.** 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;
- 13.2.2.** Declaração de que atende o art. 38 da Lei nº 13.303/2016;
- 13.2.3.** 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”);

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

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

13.4.1. A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracterizarão motivo suficiente para a desclassificação da proposta. A análise de exequibilidade da proposta não deverá considerar materiais e instalações a serem fornecidos pelo proponente em relação aos quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração, desde que a renúncia esteja expressa na proposta.

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

13.4.3. O Pregoeiro poderá exigir do proponente, sob pena de desclassificação, documentos que contenham indicação dos preços de insumos (tais como

composições de custos ou propostas de terceiros), dos salários e remunerações (tais como acordos, convenções e sentença coletivas, tabelas de honorários profissionais ou contratos de prestação de serviços) e outras informações pertinentes (tais como notas fiscais de insumos ou outros contratos de serviços similares), que sejam capazes de demonstrar a exequibilidade da sua proposta.

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

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

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

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

13.5.3. O Pregoeiro deverá conceder prazo adequado, recomendando-se 2 (dois) dias úteis, prorrogáveis por igual período, para que o proponente corrija os defeitos de sua proposta.

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

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

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

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

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

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

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

14 HABILITAÇÃO

14.1 Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de lances, propostas e julgamento.

14.2 O proponente autor da melhor proposta, aceita pelo Pregoeiro, deve apresentar os documentos de habilitação exigidos neste item do Edital em formato digital, no prazo de até 2 (duas) horas prorrogável por decisão do Pregoeiro, por meio do SICAF ou por funcionalidade disponível no próprio sistema da licitação enviados por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema www.gov.br/compras.

14.2.1. A prorrogação de prazo de envio da documentação somente poderá ocorrer por solicitação da licitante, mediante justificativa aceita pelo Pregoeiro; ou de ofício, a critério do Pregoeiro, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos no Edital para a verificação de conformidade.

14.3 Por ocasião do início da fase de habilitação, o pregoeiro realizará as consultas relacionadas a seguir, a fim de comprovar a inexistência de registros impeditivos da contratação do licitante ou de sua participação neste certame:

14.3.1 Consulta ao SICAF, com vistas a verificação da composição societária do licitante, de modo a verificar a existência de ocorrências impeditivas diretas ou indiretas relativas ao licitante, além de confirmar a existência de licitantes integrantes de um mesmo grupo econômico;

14.3.2 portal eletrônico do Tribunal de Contas da União (TCU), disponível no endereço <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>, o qual consolida as pesquisas relativas aos seguintes cadastros:

14.3.2.1 lista de inidôneos do TCU;

14.3.2.2 CNIA – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ);

14.3.2.3 CEIS – Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e CNEP – Cadastro Nacional de Empresas Punidas, mantidos pelo Portal da Transparência.

14.4 A Licitante deverá apresentar declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

14.5 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

14.6 Caso os resultados das consultas previstas no item 14.14 evidenciem a existência de registros impeditivos à contratação do licitante, este será inabilitado, ou, inexistindo impedimentos à contratação, o pregoeiro passará a analisar a habilitação do proponente a partir dos seguintes parâmetros:

14.6.1 habilitação jurídica;

14.6.2 qualificação técnica;

14.6.3 capacidade econômica e financeira;

14.6.4 regularidade fiscal e trabalhista;

14.7 A verificação do atendimento pelo licitante dos parâmetros habilitatórios dar-se-á em conformidade com as seguintes fases:

14.7.1 habilitação parcial pelo SICAF;

14.7.2 análise da documentação complementar de habilitação, a qual deverá ser enviada após solicitação do pregoeiro, na forma deste edital.

14.8 A Habilitação parcial pelo sistema SICAF será verificada relativamente aos documentos abrangidos por aquele sistema.

14.9 a hipótese de falha no SICAF ou nos sítios oficiais, que impossibilite a confirmação da habilitação mencionada no item anterior, o(a) Pregoeiro(a) poderá por outros meios solicitar ao Licitante que envie a documentação necessária.

14.10 Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no **SICAF** serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo estipulado pelo pregoeiro na forma do item 13.1.

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

14.12 A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

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

HABILITAÇÃO JURÍDICA

14.14 A comprovação do atendimento ao parâmetro habilitação jurídica, caso o licitante não se encontre com o cadastramento atualizado no SICAF ou não tenha, pelo menos, registro regular nível “Habilitação Jurídica” do SICAF, consistirá na seguinte documentação complementar conforme o caso:

14.14.1 Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, no caso de empresário individual;

14.14.2 Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, no caso de microempreendedor individual, cuja aceitação ficará condicionada à verificação de sua autenticidade no sítio

www.portaldoempreendedor.gov.br;

- 14.14.3 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores, no caso de sociedade empresária;
- 14.14.4 Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de o licitante ser sucursal, filial ou agência;
- 14.14.5 Inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores, no caso de sociedades simples;
- 14.14.6 Deverá apresentar ainda **cópia CPF e RG/CNH dos representantes e/ou procuradores que representarão a propensa contratada no ato de assinatura do contrato.**
- 14.14.7 Decreto de autorização, em se tratando de sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente.

REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

14.15 A comprovação do atendimento ao parâmetro regularidade fiscal e trabalhista, caso o licitante não se encontre com o cadastramento atualizado no SICAF, consistirá na seguinte documentação complementar:

- 14.15.1 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, mediante apresentação de certidão expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União – DAU por elas administrados, incluídos as contribuições previdenciárias;
- 14.15.2 Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
- 14.15.3 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.
 - 15.15.3.1. Será considerada a CNDT ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa mais atualizada, conforme entendimento do Tribunal Superior do Trabalho – TST.
- 14.15.4 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual e/ou Municipal mediante apresentação de certidão negativa de débitos fiscais ou
Certidão Positiva de débitos fiscais com Efeito de Negativa, respectivamente.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

14.16 A habilitação técnica consistirá na apresentação de Atestado (s) de Capacidade

Técnica fornecido por Pessoa Jurídica de direito público ou privado, que atestem a prestação dos serviços, conforme o **item 26** do Anexo I – Termo de Referência, no item “**QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**”, além dos documentos descritos no item.

14.17 O(s) atestado(s) de capacidade técnica poderá(ão) ser apresentado(s) em nome e com CNPJ da matriz e/ou da(s) filial(is) do licitante;

14.18 Somente será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica;

14.19 O atestado de capacidade deverá se referir a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária no contrato social vigente, devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil;

14.20 Somente será aceito atestado expedido após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, 1 (um) ano de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior;

14.21 Será admitida a utilização de atestados emitidos em nome de empresas incorporadas, desde que se comprove que houve transferência parcial de patrimônio e profissionais decorrente de reestruturação societária e que implique a transferência efetiva de qualificação técnica e operacional entre elas, atinentes ao acerto técnico transferido.

14.22 Os documentos de habilitação relativos ao parâmetro qualificação técnica serão encaminhados pelo pregoeiro à área técnica do Banco da Amazônia, com vistas à emissão de parecer acerca do atendimento dos requisitos exigidos;

14.23 Para fins de verificação da qualificação técnica, o licitante deverá disponibilizar, quando solicitadas pelo pregoeiro, todas as informações necessárias à comprovação do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado(s), podendo, para tanto, o pregoeiro solicitar cópia do instrumento que deu suporte à contratação, informações sobre o endereço atual do **CONTRATANTE** e local onde foram prestados os serviços, dentre outras informações que julgar necessárias.

CAPACIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA

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

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

ativo circulante + realizável a longo prazo

LG = _____

passivo circulante + passivo não circulante

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

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

14.24.2 certidão negativa de feitos sobre falência da sede do interessado.

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

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

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

14.28 Serão considerados na forma da lei o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis apresentados em uma das formas a seguir:

- 14.28.1** Disponibilizados 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);
- 14.28.2** Exemplar registrado ou autenticado pela Junta Comercial da sede do licitante, quando se tratar de empresa comercial, ou autenticado em Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas, se sociedade simples;
- 14.28.3** Transcrição do livro Diário, em que se comprove o registro pela Junta Comercial da sede do licitante, quando se tratar de empresa comercial, ou a autenticação

em Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas, se sociedade simples, acompanhada, obrigatoriamente, de cópia autenticada dos Termos de Abertura e de Encerramento do respectivo livro;

14.28.4 Publicação em jornal de grande circulação ou em Diário Oficial.

14.29 O licitante que se encontrar em recuperação judicial ou extrajudicial deverá atender a todos os requisitos para comprovação da capacidade econômica e financeira, como os demais licitantes, e ainda apresentar:

14.29.1 Certidão emitida pela instância judicial competente, que ateste que o licitante está apto econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório nos termos da Lei nº 13.303/2016;

14.29.2 Comprovação do acolhimento judicial do plano de recuperação judicial ou da homologação judicial do plano de recuperação, no caso de recuperação extrajudicial.

BENEFÍCIOS ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

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

14.31 As microempresas e empresas de pequeno porte, assim declaradas, na forma da lei, gozarão do tratamento diferenciado descrito a seguir:

14.31.1 As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição;

14.31.2 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, o pregoeiro concederá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério do Banco, mediante apresentação de justificativa por parte do licitante, para regularidade da documentação, para pagamento ou parcelamento do débito e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

14.32 A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sendo facultado ao Banco convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

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

14.33.1 consideram-se sanáveis defeitos relacionados a documentos que declaram situações pré-existentes ou concernentes aos seus prazos de validade;

14.33.2 o Pregoeiro poderá realizar diligência para esclarecer o teor ou sanar defeitos constatados nos documentos de habilitação;

14.33.3 o Pregoeiro, se for o caso de diligência, poderá conceder prazo de 2 (dois) dias úteis, prorrogável por igual período, para que o proponente corrija os defeitos constatados nos seus documentos de habilitação, apresentando, se for o caso, nova documentação;

14.33.4 o Pregoeiro, se for o caso de diligência, deverá indicar expressamente quais documentos devem ser reapresentados ou quais informações devem ser corrigidas;

14.33.5 se os defeitos não forem corrigidos de modo adequado, o Pregoeiro poderá conceder novo prazo para novas correções.

14.34 Constatado o atendimento às exigências de habilitação estabelecidas neste edital, o licitante será habilitado e, conseqüentemente, declarado vencedor.

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

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

15 RECURSOS

15.1 O processo licitatório, de que trata o presente edital, terá fase recursal única, a qual transcorrerá com o encerramento da fase de habilitação, atendidas as demais condições definidas neste item.

15.2 Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, no prazo de 30 minutos, de forma imediata após o julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema eletrônico, manifestar a sua intenção de recorrer.

15.2.1 A falta de manifestação imediata do proponente importará a decadência do direito de recurso, possibilitando a adjudicação do objeto da licitação ao licitante declarado vencedor.

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

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

15.2.4 O licitante recorrente enviará no **prazo de 3 (três) dias úteis, contados**

a partir da data de intimação, para apresentar as razões do recurso, em campo próprio do sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, também via sistema eletrônico, contado da data final do prazo do recorrente.

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

15.4 Apresentadas as razões e contrarrazões, o Pregoeiro disporá de 03 (três) dias úteis, para reavaliar sua decisão e dar os seguintes encaminhamentos, conforme o caso:

(a) se acolher as razões recursais, deverá retomar a sessão pública para dar prosseguimento à licitação, garantindo, depois de nova declaração de vencedor, o direito à interposição de recurso, inclusive por parte de proponente que tenha sido impedido de participar da licitação, que teve sua proposta desclassificada ou que foi inabilitado;

(b) se não acolher as razões recursais, deverá produzir relatório e encaminhar o recurso para a autoridade competente, para decisão definitiva, que deve ser produzida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos

autos. Nesta última hipótese, a autoridade competente deverá tomar a decisão definitiva sobre o recurso.

15.4.1 A decisão definitiva sobre o recurso deverá ser publicada no sítio eletrônico oficial www.compras.gov.br/compras

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

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

16 DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

16.1 O pregoeiro poderá determinar o retorno à fase de sessão pública, consistente na sua reabertura, quando:

16.1.1 houver a 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 deles dependam;

16.1.2 ocorrer erro na aceitação do preço mais bem classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato ou não comprovar a regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º, da Lei Complementar nº 123/2006, sendo adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

16.2 Havendo a necessidade de reabertura da sessão pública do pregão, o pregoeiro convocará, por meio do sistema eletrônico, via chat, os licitantes remanescentes para acompanhá-la, de acordo com a fase da licitação.

16.3 Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o subitem 14.36, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema eletrônico com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

17 ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

17.1 Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:

- a) determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;
- b) revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;
- c) proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;
- d) adjudicar o objeto e homologar a licitação.

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

17.1.2 Nos casos de anulação e revogação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados.

17.1.3 O motivo determinante para a revogação do processo licitatório deverá ser resultante de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável.

18 DA CONTRATAÇÃO

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

18.2 O representante legal do proponente adjudicado deverá comparecer ao Banco da

Amazônia no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da convocação, para assinatura do respectivo instrumento de contrato.

18.2.1 Para efetivação do respectivo instrumento de contrato, a assinatura poderá ser eletrônica, conforme decisão do gestor do contrato.

18.3 Como condição da assinatura do instrumento contratual:

18.3.1 o licitante vencedor deverá manter todas as condições de habilitação exigidas nesta licitação;

18.3.2 será exigido do proponente adjudicado a indicação da modalidade de garantia de execução, se houver, do contrato que será prestado;

18.3.3 deverão ser entregues os documentos exigidos para essa fase procedimental, conforme previsto no ANEXO I do Termo de Referência, e **ANEXO VII** Minuta do Contrato, conforme dispostos nos itens 18.3 do Edital, 25.1.1.1 e 25.4 do Termo de Referência.

18.3.4 O Banco realizará consulta ao CADIM – Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Federais, sendo que o proponente adjudicante não deverá ter existência de registro nesse cadastro, sob pena de não ser contratado, considerando que é fator impeditivo para contratação, observada a Lei nº 10.522 de 2024, alterada pela Lei nº 14.973 de 2024.

18.4 O Banco realizará consulta à lista restritiva de Prevenção a Lavagem de Dinheiro (PLD) sendo que se a proponente adjudicante apresentar restrições na referida lista, tal restrição será encaminhada ao Comitê Antifraude e Anticorrupção (CAFRA) para deliberação sobre a contratação.

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

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

18.6 O contrato a ser celebrado entre o Banco da Amazônia e o licitante vencedor regular- se-á pelas suas cláusulas, pelo disposto na Lei nº 13.303/2016, pelo Regulamento de Licitações e Contrato do Banco da Amazônia e pelos preceitos do direito privado.

18.7 Deverá ser realizada consulta ao CADIN (Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Federais) sendo que o proponente adjudicante não deve ter existência de registro nesse Cadastro, sob pena de não ser contratado, considerando que é fator impeditivo para contratação, observada a Lei nº 10.522 de 2024, alterada pela Lei nº 14.973 de 2024.

18.8 O Banco realizará consultas à lista restritivas de **Prevenção e Lavagem de Dinheiro (PLD)**, sendo que caso a CONTRATADA apresente restrições nas referidas listas, tal restrição será encaminhada ao Comitê Antifraude e Anticorrupção (CAFRA) para deliberação sobre a contratação.

19 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

19.1.1 não assinar o contrato, quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, ou não mantiver a proposta: multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da sua proposta;

19.1.2 deixar de entregar documentação exigida neste Edital: multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da sua proposta;

19.1.3 apresentar documentação falsa: multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da sua proposta;

19.1.4 comportar-se de modo inidôneo: multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da sua proposta;

19.1.5 fazer declaração falsa: multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da sua proposta;

19.1.6 cometer fraude fiscal: multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da sua proposta.

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

19.3 O proponente que se comportar com má-fé estará sujeito, garantido o contraditório e a ampla defesa, à penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Banco da Amazônia, por prazo não superior a 2 (dois) anos, de acordo com os critérios do artigo 109 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia.

19.4 As penalidades referentes à inexecução do Contrato estão estabelecidas na Minuta de Contrato, **ANEXO VII** deste Edital e no Termo de Referência – **ANEXO I** deste Edital.

20 RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANCO DA AMAZÔNIA

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

(a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo do procedimento licitatório;

(b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato do procedimento licitatório;

(c) afastar ou procurar afastar proponente, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

- (d) fraudar a licitação ou contrato dela decorrente;
- (e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação ou celebrar contrato administrativo;
- (f) obter vantagem ou benefício indevido, por meio fraudulento, de modificações no ato convocatório da licitação;
- (g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

20.6.3 Na apuração do ato lesivo e na dosimetria da sanção eventualmente

aplicada, o Banco da Amazônia deve levar em consideração os critérios estabelecidos no artigo 7º e seus incisos da Lei n. 12.846/2013.

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

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

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

20.6.7 O PAR e o sancionamento administrativo obedecerão às regras e parâmetros dispostos em legislação específica, notadamente, na Lei n. 12.846/2013 e Decreto n. 11.129/2022, inclusive suas eventuais alterações.

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

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

21 DISPOSIÇÕES FINAIS

21.5 A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo o BANCO revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivadas de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável comprovado ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação, mediante ato escrito e fundamentado, disponibilizado no sistema para conhecimento dos INTERESSADOS.

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

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

21.8 Os atos, comunicados, decisões e quaisquer documentos referentes a este processo licitatório serão sempre publicados no sítio eletrônico do Banco da Amazônia e, adicionalmente, poderão ser veiculados por e-mail aos proponentes e/ou mediante publicação no Portal de Compras do Governo Federal.

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

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

21.11 Fazem parte integrante deste Edital os seguintes Anexos:

- Anexo I – Termo de Referência;
- Anexo I - A - CENÁRIO DA CONTRATANTE VOLUMETRIA DE CHAMADOS, ATIVOS E USUÁRIOS
- Anexo I - B – Perfis Profissionais da contratação;
- Anexo II – Modelo de Apresentação de Carta Proposta;
- Anexo III – Modelo de Planilha de Custo e Formação de Preços;
- Anexo IV a VI – Modelos de Declarações do Edital;
- Anexo VII – Minuta Contratual;
- Anexo VIII – Termo de Compromisso de Política Anticorrupção;
- Anexo IX - Termo de Confidencialidade e Sigilo de Dados e Informações;
- Anexo X – Termo de Responsabilidade e Confidencialidade do Empregado Terceirizado;
- Anexo XI – Tratamento de dados;
- Anexo XII - Matriz de Risco;
- Anexo XIII - Acordo de Níveis de Serviço;
- Anexo XIV - Relatório Gerencial (relatório de níveis de serviços).
- ANEXO XV – ATESTADO DE VISTORIA
- ANEXO XVI – ATESTADO DE CONCORDÂNCIA EM NÃO VISTORIA
- ANEXO EXCEL – PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇO ESTUDO (site do Banco)

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

Belém, PA, 01 de junho de 2026.

Bruna Eline da Silva Cavalcante
Gerente Executiva de Contratações e Gestão
de Administração de Contratos - GECOG

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026
TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO I

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de **Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação)**, por meio de **Central de Serviços (Service Desk)**, com **cessão de mão de obra alocada**, visando garantir maior agilidade e qualidade no atendimento às demandas de suporte técnico de 1º, 2º e de 3 níveis do Banco da Amazônia, conforme quantitativos abaixo:

Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantidade
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior – 6h	05
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	11
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	09
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	04
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	01
ASISA-02	Analista de sistemas de automação – Pleno	01
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	01
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	03
ABD-03	Administrador de Banco de Dados Sênior	01
ARED-02	Analista de Redes Pleno	01
ARED-03	Analista de Redes Sênior	01
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	01

2. PERFIS PROFISSIONAIS E QUANTITATIVOS POR COORDENAÇÃO:

Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantidade	Coordenação
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior – 6h	05	COCTI
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	11	COCTI
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	05	COCTI
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	03	COCTI
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	01	COCTI
ASISA-02	Analista de sistemas de automação – Pleno	01	COCTI
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	01	COCTI
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	01	COSUT
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	01	COSUT
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	01	COBAN
ABD-03	Administrador de Banco de Dados Sênior	01	COBAN
ARED-02	Analista de Redes Pleno	01	CORED
ARED-03	Analista de Redes Sênior	01	CORED
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	01	COSAF
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	01	COSAF
ASUPCOMP	Analista de Suporte Computacional Pleno	02	COMOP
ASUPCOMP	Analista de Suporte Computacional Pleno	02	COSIA
Total de perfis da contratação		39	XXX

2.1. Escopo dos Serviços:

2.1.1. Atendimento a Usuários de TIC (Service Desk) para (1º e 2º níveis)

- Atendimento aos usuários internos nos níveis N1 e N2;
- Supervisor de Equipe;
- Atendimento aos usuários externos (clientes credenciados, projetos e parceiros), no nível N1, abrangendo iniciativas como **BASADIGITAL** e outras decorrentes da reestruturação, incluindo ainda aquelas que venham a ser criadas pelo projeto **TRANSFORMAÇÃO**.

2.2. Operação de Infraestrutura de TIC (3º nível)

2.2.1. COSAF – Coordenadoria de Suporte a Aplicações e Ferramentas de TI:

- 2.2.1.1. Escopo de Atuação: Responsável pela administração, manutenção e governança de ambientes Microsoft, garantindo disponibilidade, segurança e conformidade dos serviços corporativos de TI.
- 2.2.1.2. Administrar e manter servidores Windows, incluindo configuração, atualização, segurança e otimização de desempenho.
- 2.2.1.3. Gerenciar o Active Directory, abrangendo governança de acessos, criação e auditoria de contas, controle de permissões, revisão de contas de serviço e aplicação de políticas de segurança.
- 2.2.1.4. Operar o System Center Configuration Manager (SCCM) para inventário de hardware e software, distribuição de aplicações, gerenciamento de atualizações e integração com o Microsoft Intune.
- 2.2.1.5. Administrar a plataforma Microsoft 365, assegurando disponibilidade, conformidade e segurança dos serviços corporativos.
- 2.2.1.6. Gerenciar Azure e Microsoft Entra ID, incluindo autenticação, MFA, criação de grupos, configurações de APIs e integrações.
- 2.2.1.7. Administrar o Exchange (on-premises e online), com foco em criação de contas, gestão de caixas postais, controle de fluxo de mensagens, backup, integração híbrida e continuidade operacional.

2.2.2. COBAN – Coordenadoria de Banco de Dados e Aplicações

- 2.2.2.1. Escopo de Atuação: Responsável pela sustentação de bancos de dados corporativos, automação de pipelines DevOps e gerenciamento de plataformas de orquestração e monitoramento de aplicações.
- 2.2.2.2. Administrar e sustentar plataformas de containers e orquestração, como Kubernetes e OpenShift, além de pipelines CI/CD com Ansible, Jenkins e GitLab CI.
- 2.2.2.3. Monitorar e analisar sistemas utilizando ferramentas como Zabbix e Dynatrace, promovendo observabilidade e alta disponibilidade.
- 2.2.2.4. Gerenciar e otimizar bancos de dados Oracle, SQL Server e MySQL, garantindo integridade, desempenho e segurança das informações.
- 2.2.2.5. Administrar infraestruturas Linux e Windows, storages corporativos e integrações on-premise e cloud. Evoluir e automatizar pipelines DevOps, assegurando integração contínua, versionamento, testes automatizados e governança.
- 2.2.2.6. Prestar suporte crítico e otimização de sistemas corporativos e bancos de dados em ambiente de produção.

2.2.3. **COCTI – Coordenadoria de Gestão da Central de Serviços de TI**

- 2.2.3.1. Escopo de Atuação: Responsável pela gestão do atendimento técnico, governança de incidentes e requisições, e automação de processos de suporte baseados em ITSM e ITIL.
- 2.2.3.2. Gerenciar ferramentas de ITSM, com ênfase em ServiceNow.
- 2.2.3.3. Executar e monitorar procedimentos operacionais, filas e chamados técnicos.
- 2.2.3.4. Atender requisições, incidentes e problemas, assegurando o correto encaminhamento conforme regras técnicas e de negócio.
- 2.2.3.5. Aplicar as melhores práticas ITIL v4 (ou superior) nos processos de atendimento.
- 2.2.3.6. Administrar usuários e grupos no Active Directory e Office 365.
- 2.2.3.7. Atuar em soluções Microsoft (Azure, M365, Intune), garantindo disponibilidade e conformidade.
- 2.2.3.8. Cumprir rigorosamente os SLA (Service Level Agreements) definidos pelo Banco.
- 2.2.3.9. Elaborar relatórios gerenciais e fluxos operacionais com base em métricas e indicadores.
- 2.2.3.10. Automatizar serviços e processos de atendimento do Service Desk.
- 2.2.3.11. Manter base de conhecimento atualizada com procedimentos técnicos e comunicados internos.
- 2.2.3.12. Disponibilizar equipe de suporte estendida (até 22h) para atendimento a usuários VIP, diretoria e presidência.
- 2.2.3.13. Fornece suporte presencial em eventos externos, conforme demanda.
- 2.2.3.14. Garantir programa contínuo de capacitação técnica, incluindo treinamento inicial gratuito e reciclagens periódicas.

2.2.4. **COSIA – Coordenadoria de Suporte à Infraestrutura de Agências**

- 2.2.4.1. Escopo de Atuação: Responsável pela sustentação técnica de infraestrutura física e lógica das agências, assegurando o funcionamento dos sistemas operacionais, dispositivos e equipamentos de atendimento.
- 2.2.4.2. Administrar sistemas operacionais Linux, incluindo configuração, segurança, scripts e análise de logs.
- 2.2.4.3. Gerenciar centralizadamente dispositivos, softwares, sistemas operacionais e atualizações, abrangendo implantação e atualização de SOs, distribuição de softwares e agentes, controle e conformidade de dispositivos, automação de tarefas administrativas e relatórios de desempenho.
- 2.2.4.4. Manter e dar suporte a equipamentos de atendimento, como terminais de caixa, terminais de autoatendimento e totens.

2.2.5. **COMOP – Coordenadoria de Monitoramento e Operações**

- 2.2.5.1. Escopo de Atuação: Responsável pelo monitoramento contínuo dos ambientes de TI, análise proativa de incidentes e suporte às operações críticas.
- 2.2.5.2. Administrar e integrar ferramentas de monitoramento, como IBM Connect, Zabbix, Grafana, Elasticstack e SMA OpCon.
- 2.2.5.3. Gerenciar bancos de dados SQL Server e MySQL, assegurando integridade e disponibilidade.
- 2.2.5.4. Operar e manter servidores Linux e Windows em ambientes híbridos (on-premise e cloud).
- 2.2.5.5. Correlacionar eventos e gerar alertas preventivos para manter a continuidade operacional.

2.2.6. **COSUT – Coordenadoria de Suporte Técnico**

- 2.2.6.1. Escopo de Atuação: Responsável pela administração de ambientes virtualizados, controle de credenciais e suporte técnico avançado à infraestrutura.
- 2.2.6.2. Administrar ambientes VMware VCF 5, vCenter Server 8, Aria Suite, vSAN e vSphere ESXi.
- 2.2.6.3. Gerenciar soluções de controle de credenciais com BeyondTrust Password Safe (PS) e Privileged Remote Access (PRA).
- 2.2.6.4. Administrar soluções de backup dos fabricantes Dell, Hitachi e VMware, garantindo a integridade dos dados.
- 2.2.6.5. Monitorar e analisar desempenho com SNMP, NetFlow e Syslog, em integração com sistemas de autenticação (RADIUS, TACACS+).
- 2.2.6.6. Automatizar tarefas com Ansible e Python, promovendo eficiência e padronização.
- 2.2.6.7. Gerenciar infraestruturas via Cisco DNA Center, Panorama (Palo Alto) e FortiManager.
- 2.2.6.8. Administrar ambientes Linux Red Hat, utilizando Satellite 6.16 e Identity Management (IdM).

2.2.7. **CORED – Coordenadoria de Redes**

- 2.2.7.1. Escopo de Atuação: Responsável pelo planejamento, implementação, segurança e automação de toda a infraestrutura de redes corporativas, garantindo alta disponibilidade e desempenho.
- 2.2.7.2 Planejar, configurar e administrar infraestruturas LAN, WAN e WLAN com topologias redundantes e de alta disponibilidade.
- 2.2.7.3 Implementar, otimizar e manter protocolos de roteamento dinâmico (OSPF, EIGRP, BGP), MPLS e tecnologias de balanceamento de carga e failover.
- 2.2.7.4 Gerenciar e ajustar VLANs, STP/MST, EtherChannel, HSRP, VRRP e demais tecnologias de Camada 2 e 3.
- 2.2.7.5 Aplicar políticas de QoS e controle de banda, incluindo Policy-Based Routing. Realizar troubleshooting N2/N3 em falhas de conectividade, desempenho e interoperabilidade. Monitorar e analisar desempenho de rede e incidentes críticos com SNMP, NetFlow e Syslog. Integrar redes com sistemas de autenticação e controle de acesso (RADIUS, TACACS+).
- 2.2.7.6 Implementar e gerenciar firewalls NGFW (Cisco Firepower, Palo Alto, Fortinet), DPI e controle de aplicações. Configurar e administrar VPNs IPsec e SSL, bem como segmentação de rede com zonas de segurança e DMZ.
- 2.2.7.7 Participar da definição e implementação de políticas de segurança e segmentação de rede. Apoiar projetos de migração, integração de sites, virtualização de funções de rede e SD-WAN. Planejar e configurar redes Wi-Fi seguras e escaláveis, integradas a controladoras e políticas de acesso.
- 2.2.7.8 Automatizar tarefas com Ansible e Python, promovendo eficiência operacional. Gerenciar infraestruturas via Cisco DNA Center, Panorama (Palo Alto) e FortiManager.
- 2.2.7.9 Colaborar com equipes de infraestrutura, segurança e aplicações, garantindo estabilidade e segurança operacional.

3. **FORMA DE FORNECIMENTO E MODO DE DISPUTA**

- 3.1. A forma de fornecimento será continuada durante o período da vigência contratual, conforme as necessidades e quantidades definidas neste Termo de Referência.
- 3.2. Por esse motivo, exige-se da CONTRATADA a disponibilidade contínua de equipes

qualificadas, dimensionadas conforme o número de profissionais definido pela CONTRATANTE. Não será permitida a prestação de serviços compartilhados de Service Desk com outros órgãos, empresas públicas, sociedades de economia mista ou empresas privadas. Os profissionais previstos neste Termo de Referência deverão atuar exclusivamente na Central de Serviços do Banco da Amazônia.

- 3.3. O modelo de prestação de serviços adotado para a execução do contrato será baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Nesse modelo, cabe à CONTRATANTE a gestão do contrato e a verificação da conformidade dos serviços entregues com os padrões de qualidade exigidos. Já a CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e pela gestão dos recursos humanos alocados.
- 3.4. Deverão ser fornecidos profissionais técnicos com competência e capacidade técnica para executar as demandas de serviços e de atividades vinculadas as coordenações técnicas da GPROD – Gerencia de Infraestrutura e Produção.
- 3.5. O valor mensal a ser pago estará vinculado ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos. Considerando a natureza dos serviços prestados ao Banco da Amazônia, é essencial atender prontamente às demandas dos usuários internos e externos (credenciados e parceiros de negócios), que surgem de forma não planejada, geralmente em decorrência de falhas ou dúvidas sobre o funcionamento das soluções de TI da Instituição.
- 3.6. Modelo de disputa será Pregão Eletrônico, do tipo aberto e fechado, sendo este escolhido por ser o mais vantajoso para a administração pública, promovendo ampla concorrência, transparência e melhor relação custo-benefício. Conforme levantamento realizado pela equipe de planejamento, existem várias empresas capazes de entregar o objeto proposto.
- 3.7. A proposta visa garantir maior previsibilidade financeira e física na execução contratual, vinculando o pagamento mensal fixo ao cumprimento de níveis mínimos de serviço (NMS), com base em perfis profissionais previamente definidos.

4. FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

- 4.1. 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 pelo menor preço global em lote único.

5. DA JUSTIFICATIVA PARA O AGRUPAMENTO EM LOTE ÚNICO

- 5.1. A opção pelo agrupamento dos serviços de Service Desk (1º e 2º níveis) e Operação de Infraestrutura (3º nível) em um lote único fundamenta-se na busca pela eficiência administrativa e no ganho de ordem técnica e econômica, conforme detalhado a seguir.
 - 5.1.1. Interdependência Técnica e Natureza dos Itens: Os serviços solicitados possuem natureza assemelhada e são intrinsecamente interdependentes. A eficiência do suporte ao usuário (níveis 1 e 2) depende diretamente de uma infraestrutura (nível 3) bem operada; simultaneamente, o atendimento na ponta identifica falhas recorrentes que alimentam as melhorias na infraestrutura. O agrupamento garante que ambos os serviços utilizem as mesmas ferramentas de gestão (ITSM) e processos baseados no modelo ITIL, promovendo uma gestão coesa e consistente.
 - 5.1.2. Responsabilidade Unificada (Accountability): Ao contratar uma única empresa, evita-se a fragmentação de responsabilidades e a prática de "transferência de chamados" entre diferentes prestadores, onde uma empresa poderia atribuir a outra a origem de um problema. Com uma contratada única, a responsabilidade pela resolução do incidente é integral, desde

- a detecção no Service Desk até a solução final na infraestrutura.
- 5.1.3. Simplificação da Gestão e Fiscalização: A manutenção de um contrato único reduz drasticamente o ônus administrativo sobre a equipe de fiscalização do Banco. Em vez de gerenciar múltiplos contratos e interfaces de comunicação, a Administração centraliza o monitoramento de SLAs e Níveis Mínimos de Serviço (NMS) em um único ponto focal, otimizando o uso dos recursos humanos internos para atividades estratégicas.
 - 5.1.4. Ganho de Escala e Redução de Custos: O lote único permite que a contratada otimize custos operacionais e administrativos, o que se reflete em propostas mais vantajosas para o Banco devido ao ganho de escala. Além disso, reduz-se o risco de inexecução que poderia ocorrer caso a operação fosse parcelada de forma tecnicamente inviável.
 - 5.1.5. Alinhamento Jurisprudencial: Este modelo está em conformidade com o entendimento consolidado do Tribunal de Contas da União, que admite o agrupamento de itens quando o parcelamento representar risco ao conjunto do objeto pretendido ou não se comprovar técnica e economicamente viável.

6. PRAZO DE EXECUÇÃO/ENTREGA DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 6.1. A empresa deverá alocar o quadro de profissionais em um prazo de até 15 dias após a assinatura do contrato, podendo estender-se até 45 dias para ajustes e demais contratações de profissionais técnicos qualificados para atender ao projeto.
- 6.2. Os serviços deverão ser prestados no seguinte endereço sede do Banco da Amazônia, localizada na Av. Presidente Vargas, nº 800, Bairro Campina – CEP: 66.017-901 – Belém - Pará. Quando necessário, a equipe da CONTRATADA poderá ser alocada em outro local dentro da região metropolitana de Belém, garantindo a continuidade do atendimento no horário das 07h00 às 19h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais.
- 6.3. Regra de atendimento em Feriados Estaduais e Municipais, vinculado as coordenadorias COMOP, CORED e COCTI: Nos feriados estaduais ou que exigem adesão por parte dos entes federativos, deverá ser mantido, no mínimo, 50% da equipe técnica para atendimento das agências e unidades administrativas situadas em cidades onde não houver declaração de feriado.
- 6.4. Contingência e Situações Excepcionais: Em casos de impedimento de acesso ao prédio da Direção Geral, como greves bancárias, mobilizações, paralisações ou interdições, as equipes poderão ser realocadas para o site de contingência do Banco da Amazônia, em local definido pela CONTRATANTE na região metropolitana de Belém, ou autorizadas a atuar em teletrabalho via VPN da CONTRATANTE.
- 6.5. A escala de trabalho dos profissionais que comporão as equipes de atendimento na matriz do Banco da Amazônia e nos prédios anexos deverá ser apresentada pela Contratada na reunião de Kick off. A Contratada deverá cobrir o horário de prestação dos serviços das 8h às 20h, na Central de Serviços de TI, devendo todo o corpo funcional da Contratada estar disponível para atendimento.
- 6.6. Ainda na reunião de Kick off, serão ajustados o dimensionamento das escalas e horários de atendimento nas respectivas coordenações, com seus times, em atenção de destaque a coordenação de monitoramento COMOP que possui escala de 7 dias na semana.
- 6.7. Durante períodos de greve, poderá ser antecipado o horário de entrada nas dependências do Banco, conforme decisão da CONTRATANTE, para evitar transtornos causados por manifestações nas proximidades. Os custos de transporte e eventuais variações salariais decorrentes dessas situações serão de responsabilidade da CONTRATADA.

7. JUSTIFICATIVAS/FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 7.1.1. A presente contratação visa ampliar a eficiência e qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no Banco da Amazônia, especialmente no suporte técnico aos usuários internos e externos e na operação da infraestrutura tecnológica. A crescente demanda por serviços digitais e a complexidade dos sistemas corporativos exigem um modelo especializado e padronizado de prestação de serviços, alinhado às diretrizes da Secretaria de Governo Digital.
- 7.1.2. Os estudos técnicos preliminar, assim como o termo de referência desse projeto básico foi baseado na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, considerada boa prática pelo Tribunal de Contas da União (TCU). Esta portaria oferece respaldo legal e técnico para definição de remuneração em contratos de TI, especialmente em pregões de Service Desk, garantindo conformidade com práticas de mercado e fortalecendo a governança nas contratações públicas.
- 7.1.3. A pesquisa de referência salarial para os profissionais de TI, se utilizou de pesquisas de mercado e teve também como base a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, assegurando conformidade com as práticas de mercado e atração de profissionais qualificados. Considerando que nos últimos anos foram vivenciados problemas de rotatividade em outros contratos de prestação de serviços do BASA, essa contratação tem atuado no tratamento deste risco se baseando em outras referências salariais. A adoção de valores conscientes para o estado do Pará, que é carente de mão de obra qualificada, evita a rotatividade por salários incompatíveis, o que pode gerar perda de conhecimento, redução da qualidade do atendimento e riscos à segurança da informação.
- 7.1.4. Conforme previsão legal, o modelo foi adaptado às necessidades do Banco da Amazônia. Em razão da recepção de chamadas via ramal 4200, tornou-se necessário absorver os perfis de Telefonista (jornada de 30 horas semanais), para atender às demandas de recepção, transferência, cadastro de chamados e repasse de orientações aos usuários do serviço de Service Desk de TI. Sendo assim, os perfis foram adaptados para o perfil de Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação.
- 7.1.5. O modelo também estabelece vínculo celetista entre os profissionais alocados e a empresa contratada, vedando subcontratações parciais ou totais, e reforça a importância de estudos técnicos preliminares para fundamentar o planejamento da contratação.
- 7.1.6. Em virtude do histórico de rotatividade profissional motivada por baixos salários, o BASA identificou a necessidade de alinhar as remunerações ao mercado do Pará (PA). Portanto, as licitantes deverão obrigatoriamente adotar os valores da coluna Salário Médio (Anexo IV, aba Estudo de Mercado) como patamar mínimo em suas propostas e durante toda a vigência contratual. A observância desses perfis de TI busca garantir a estabilidade da prestação dos serviços, a coerência dos custos e o atendimento às diretrizes do Governo Digital.
- 7.2. Histórico das contratações anteriores.**
- 7.2.1. O presente Termo de Referência estabelece os critérios para a nova contratação, em substituição ao Contrato nº 2023/009, firmado com a empresa Connectcom Teleinformática Comércio e Serviços Ltda., cujo objeto consistiu na prestação de serviços de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia, abrangendo suporte técnico remoto e presencial de 1º e 2º níveis para clientes internos, e suporte de 1º nível para clientes externos, credenciados e parceiros institucionais.
- 7.2.2. O contrato anterior teve vigência de 5 (cinco) anos a contar da data de sua assinatura, com avaliações anuais de vantajosidade. Inicialmente, contemplava 18 postos de trabalho, passando por dois aditivos contratuais, totalizando 22 postos de trabalho.

7.2.3. O valor total do serviço, Contrato nº 2023/009, firmado com a empresa Connectcom Teleinformática Comércio e Serviços Ltda após a 3ª repactuação, foi atualizado para R\$ 113.518,24 (cento e treze mil, quinhentos e dezoito reais e vinte e quatro centavos), com efeitos financeiros a partir de 16/07/2024.

7.3. Necessidade da Contratação:

7.3.1. Alocar profissionais capacitados para execução das atividades.

7.3.2. Assegurar a efetividade dos serviços, garantindo qualidade e continuidade.

7.3.3. Minimizar a rotatividade dos profissionais, evitando impactos na operação.

7.3.4. Disponibilizar equipe qualificada, com perfis compatíveis às atividades a serem executadas.

7.3.5. Reduzir a rotatividade do pessoal técnico, promovendo estabilidade no atendimento.

7.3.6. Elevar o nível de atendimento, proporcionando maior eficiência e satisfação do usuário.

7.4. Resultados pretendidos.

7.4.1. Disponibilização de funcionários da TI para atividades mais relevantes para o Banco;

7.4.2. Foco em Resultados e Qualidade do Serviço, conforme estabelece a Portaria por vinculação do pagamento ao cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS);

7.4.3. Entrega efetiva de resultados, em consonância com as melhores práticas de gestão de serviços de TIC (ITIL, ISO 20.000).

7.4.4. Melhoria na qualidade do atendimento aos usuários internos e externos;

7.4.5. Aderência às práticas de segurança da informação e continuidade de negócios, alinhando-se ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI);

7.5. Contratação de empresa especializada para Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de TIC, Service Desk, com cessão de mão de obra alocada, permitirá ao Banco da Amazônia atender com maior agilidade e qualidade às demandas de suporte técnico de 1º, 2º e de 3º níveis.

7.6. O objeto da presente contratação consiste na prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conforme modelo de referência da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. A Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, como órgão central do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), estabelece o presente modelo de contratação dos principais serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), em consonância com as recomendações dos Acórdãos nº 2.037/2019-TCU-Plenário e nº 1.508/2020-TCU-Plenário.

7.7. A contratação será realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculado ao cumprimento de níveis mínimos de serviço (NMS) previamente estabelecidos, conforme perfis profissionais e quantidades definidos em contrato.

7.8. Os serviços são considerados comuns, com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por especificações usuais de mercado, e devem ser prestados por empresas especializadas em serviços técnicos de TIC.

7.9. A execução dos serviços será indireta, conforme legislação vigente, e deverá observar as diretrizes da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, bem como demais normativos aplicáveis.

7.10. Especificamente, esta contratação visa atender às necessidades do Banco da Amazônia, por meio da contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte a infraestrutura, tecnologia da informação e de Service Desk, com cessão de mão de obra alocada.

8. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. **Requisitos funcionais:** A contratação tem por objetivo prover serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC e operação de infraestrutura, garantindo maior agilidade, eficiência e qualidade no suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis. O fornecedor deverá atender aos seguintes requisitos funcionais:

8.1.1. Atendimento e Registro de Chamados

- 8.1.1.1. Realizar atendimento por múltiplos canais (telefone, e-mail, portal web, chat e presencial), com registro automatizado e numeração única de chamados.
- 8.1.1.2. Classificar, priorizar e encaminhar os incidentes e requisições conforme criticidade e impacto operacional.
- 8.1.1.3. Fornecer interface de acompanhamento em tempo real dos chamados para usuários e gestores.
- 8.1.1.4. Garantir atendimento estendido (até 22h) a usuários VIP e alta administração, conforme demanda.

8.1.2. Gestão de Incidentes e Requisições

- 8.1.2.1. Executar triagem, diagnóstico e resolução de incidentes e requisições dentro dos prazos definidos nos SLA/NMS estabelecidos.
- 8.1.2.2. Realizar escalonamento para níveis superiores (N2 e N3) quando necessário, com registro e rastreabilidade das ações.
- 8.1.2.3. Monitorar e reportar continuamente indicadores de desempenho e conformidade com os níveis de serviço.
- 8.1.2.4. Assegurar atendimento a eventos extraordinários e suporte presencial em eventos externos.

8.1.3. Base de Conhecimento e Automação

- 8.1.3.1. Manter base de conhecimento atualizada com procedimentos técnicos, scripts, tutoriais e comunicados internos.
- 8.1.3.2. Criação de fluxo para padronização de processos de atendimento e resolução de incidentes.
- 8.1.3.3. Construção de procedimentos técnicos e operacionais, alinhados às boas práticas ITIL e políticas internas do Banco.
- 8.1.3.4. Implementar automações para agilizar fluxos de atendimento e resolução de incidentes.
- 8.1.3.5. Garantir controle de versionamento e registro histórico das alterações realizadas.
- 8.1.3.6. Adotar ferramentas de ITSM integradas, com métricas e relatórios gerenciais automatizados.

8.1.4. Operação de Infraestrutura (3º Nível)

- 8.1.4.1. Apoiar a Gerência de Produção e Infraestrutura (GPROD) nas atividades de manutenção, suporte avançado e monitoramento dos ambientes de TI.
- 8.1.4.2. Administrar sistemas Linux, Windows, VMware, Cloud (OCI, Azure) e bancos de dados corporativos.
- 8.1.4.3. Operar ferramentas como Zabbix, Grafana, Elasticstack, SMA OpCon e IBM Connect para monitoramento contínuo e análise proativa de incidentes.
- 8.1.4.4. Executar atividades de backup, automação e análise de desempenho de servidores e redes.

8.1.5. Relatórios e Indicadores de Desempenho

- 8.1.5.1. Elaborar e extrair relatórios periódicos contendo métricas de atendimento, incidentes, requisições, disponibilidade e conformidade com SLAs.
- 8.1.5.2. Fornecer dashboards com indicadores de performance, produtividade e satisfação do usuário.
- 8.1.5.3. Apoiar a elaboração de relatórios estratégicos para a alta gestão do Banco.
- 8.1.6. Segurança da Informação e Conformidade
 - 8.1.6.1. Cumprir as políticas de segurança da informação e confidencialidade definidas pelo Banco da Amazônia.
 - 8.1.6.2. Garantir rastreabilidade de acessos e auditoria de logs de atendimento.
 - 8.1.6.3. Respeitar integralmente as normas da LGPD e os padrões de segurança aplicáveis.
 - 8.1.6.4. Apoiar os processos de gestão de mudanças e continuidade de negócios.
- 8.1.7. Treinamento e Suporte Técnico
 - 8.1.7.1. Oferecer programa contínuo de capacitação técnica e reciclagem dos profissionais alocados.
 - 8.1.7.2. Disponibilizar treinamento inicial gratuito sobre processos e ferramentas utilizadas.
 - 8.1.7.3. Manter supervisão técnica permanente e preposto fixo nas instalações do Banco.
 - 8.1.7.4. Garantir substituição imediata de profissionais em caso de afastamento, sem impacto nos níveis de serviço.
- 8.1.8. Suporte Adicional de Atendimento a Usuários VIPs e Eventos Externos
 - 8.1.8.1. Realizar atendimento a usuários internos e externos (credenciados, parceiros e projetos institucionais).
 - 8.1.8.2. Integrar-se aos sistemas e bases corporativas do Banco (Active Directory, VPN, CMDB, etc.).
 - 8.1.8.3. Realizar suporte em eventos externos e atividades de transformação digital do Banco.
 - 8.1.8.4. Manter comunicação contínua com as coordenações técnicas (COCTI, COMOP, COSUT, CORED, COSIA).
- 8.1.9. Atendimento a equipamentos de automação bancária.
 - 8.1.9.1. Realizar manutenção de software de Terminais de Caixa
 - 8.1.9.2. Realizar manutenção de software de Terminais de Autoatendimento (ATMs)
 - 8.1.9.3. Realizar manutenção de software de Totens de Autoatendimento
- 8.1.10. Gestão e operação de ferramentas de ITSM (Information Technology Service Management), contemplando abertura, monitoramento e encerramento de chamados, incidentes, requisições e problemas, conforme melhores práticas ITIL v4 ou superior
- 8.1.11. Administração e suporte a ambientes híbridos de Tecnologia da Informação, abrangendo infraestruturas on-premise e em nuvem (Cloud), com atuação em sistemas Linux e Windows.
- 8.1.12. Automação de ambientes corporativos, com domínio de Kubernetes, OpenShift, Ansible, Jenkins e GitLab CI, bem como em ferramentas de monitoramento e observabilidade, incluindo Dynatrace, Zabbix, Grafana e Elasticstack, além de soluções de automação de operações como SMA OpCon.
- 8.1.13. Administração de servidores Linux e Windows, servidores de aplicação JBoss, análise de logs de aplicações no OpenShift, OCI (Oracle Cloud Infrastructure) e IBM Connect.

- 8.1.14. Configuração, manutenção e atualização de servidores Windows Server, bem como em Active Directory, abrangendo governança de acessos, criação e auditoria de contas, controle de permissões, gerenciamento de políticas e diretivas de segurança e revisões periódicas de contas de serviço.
- 8.1.15. Administrar a ferramenta SCCM (System Center Configuration Manager), realizando gerenciamento de atualizações, inventário de hardware e software, distribuição de aplicativos, monitoramento de políticas de segurança, integração com Microsoft Intune e elaboração de relatórios técnicos.
- 8.1.16. Administração e gerenciamento dos serviços Microsoft 365, incluindo administração, monitoramento e validação de segurança.
- 8.1.17. Administração e gerenciamento do ambiente de nuvem Microsoft Azure e Entra ID, incluindo a ativação de MFA (Multi-Factor Authentication), gerenciamento de grupos de usuários, configuração de APIs e integrações.
- 8.1.18. Administração do Microsoft Exchange Server (On-Premise e Online), compreendendo criação e gestão de contas de e-mail, monitoramento de filas e fluxos de mensagens, backup e recuperação de dados, além da sincronização e integração entre ambientes locais e na nuvem.
- 8.1.19. Monitoramento e administração do Data Center, em regime de 24 x 7 x 365, com disponibilidade anual efetiva e comprovada superior a 95%.
- 8.1.20. Administração e gerenciamento do ambiente de armazenamento corporativo com capacidade provendo Storage e Backup, com aplicação de políticas de backup e restore.
- 8.1.21. Administração e suporte de ambiente virtualizado de Datacenter de alta disponibilidade baseado na solução VMWare vCenter.
- 8.1.22. Administração e suporte em tecnologias de segurança da informação para prevenção de vazamento de dados, incluindo recursos de Machine Learning para garantia de privacidade, aderência à LGPD e segurança de dados do ambiente tecnológico do BASA.

8.2. Requisitos não funcionais

- 8.2.1. Necessidade de treinamentos pela CONTRATADA para a implementação das soluções de software ou ferramentas de trabalho que forem desenvolvidas e implementadas.
- 8.2.2. Serão de inteira responsabilidade e as despesas da CONTRATADA, sem nenhum custo adicional para o Banco:
- 8.2.3. A empresa deve garantir que os profissionais alocados na execução do contrato, devem possuir conhecimentos técnicos avançados em ambientes híbridos de TI, contemplando infraestruturas on-premise e em nuvem, com atuação em sistemas Linux e Windows. É essencial a experiência em administração, automação e monitoramento de ambientes corporativos, utilizando ferramentas como Kubernetes, OpenShift, Ansible, Jenkins, GitLab CI, Dynatrace, Zabbix, Grafana, Elasticstack e SMA OpCon.
- 8.2.4. Deverá possuir proficiência em servidores e aplicações corporativas, com domínio de JBoss, OCI (Oracle Cloud Infrastructure) e IBM Connect, além de conhecimento em bancos de dados (SQL Server, MySQL) e linguagens de programação Python, Java e JavaScript.
- 8.2.5. No ecossistema Microsoft, exige-se experiência em Windows Server, Active Directory, SCCM, Microsoft Intune, Microsoft 365, Azure e Entra ID, com capacidade para gerenciar acessos, políticas de segurança, automação de atualizações, MFA, APIs e integrações.

- 8.2.6. A contratada também deve dominar Exchange Server (On-Premises e Online), abrangendo gestão de e-mails, backup, monitoramento e integração entre ambientes locais e em nuvem, assegurando disponibilidade, segurança e conformidade dos serviços corporativos.
- 8.2.7. Apoio e suporte técnico e logisticamente necessário ao adequado funcionamento da solução;
- 8.2.8. Todos os custos relativos a transporte, alimentação e hospedagem de profissionais, transporte dos equipamentos, ligações telefônicas e aberturas de chamados para suporte técnico, montagem física dos equipamentos que compõem a solução, disponibilização de ferramentas e insumos diversos requeridos;
- 8.2.9. Configurações e customizações requeridas para mitigar ocorrências de indisponibilidade da solução, motivadas por falhas de desempenho e de disponibilidade
- 8.2.10. Executar o serviço de acordo com as normas técnicas aplicáveis, obedecendo às recomendações dos fabricantes dos equipamentos e dos insumos/materiais e dentro do estabelecido nas especificações disponíveis, bem como em conformidade com outras informações/disposições fornecidas pela CONTRATANTE
- 8.2.11. O treinamento terá a duração mínima de 40 horas e será realizado nas instalações do Banco da Amazônia ou remotamente, via plataforma online, em comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE.
- 8.2.12. Após a conclusão do treinamento inicial, a CONTRATADA se compromete a fornecer suporte técnico adicional durante o período de 90 dias para esclarecer dúvidas e prestar assistência na operação da solução.
- 8.3. Indicação de eventual necessidade de contratações correlatas ou interdependentes
 - 8.3.1. Serão de inteira responsabilidade e as expensas da CONTRATADA, sem nenhum custo adicional para o Banco:
 - 8.3.2. Alocação de profissionais qualificados, incluindo todas as obrigações trabalhistas relacionadas, caso haja a necessidade de um técnico da CONTRATADA
 - 8.3.3. Apoio e suporte técnico e logístico eventualmente necessário ao adequado funcionamento da solução;
 - 8.3.4. Todos os custos relativos a transporte, alimentação e hospedagem de profissionais, transporte dos equipamentos, ligações telefônicas e aberturas de chamados para suporte técnico, montagem física dos equipamentos que compõem a solução, disponibilização de ferramentas e insumos diversos requeridos;
 - 8.3.5. Configurações e customizações requeridas para mitigar ocorrências de indisponibilidade da solução, motivadas por falhas de desempenho e de disponibilidade
 - 8.3.6. Executar o serviço de acordo com as normas técnicas aplicáveis, obedecendo às recomendações dos fabricantes dos equipamentos e dos insumos/materiais e dentro do estabelecido nas especificações disponíveis, bem como em conformidade com outras informações/disposições fornecidas pela CONTRATANTE
 - 8.3.7. Fornecer a seus prepostos o ferramental necessário à execução dos serviços, inclusive os manuais técnicos dos fabricantes dos equipamentos (sobre os quais incidirem a prestação dos serviços) que permitam a seus PROFISSIONAIS identificar rapidamente os insumos/materiais e consultar procedimentos recomendados para solução dos problemas;
 - 8.3.8. Fornecer a seus prepostos o ferramental necessário à execução dos serviços, inclusive os manuais técnicos dos fabricantes dos equipamentos (sobre os quais incidirem a prestação dos serviços) que permitam a seus PROFISSIONAIS identificar rapidamente os insumos/materiais e consultar procedimentos recomendados para solução dos problemas;
 - 8.3.9. Para garantir a adequada manutenção, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma infraestrutura de Suporte Técnico em período integral, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, nas seguintes modalidades:
 - 8.3.10. Suporte técnico remoto (on line): compreendendo a assistência à CONTRATANTE, prestada

por meio de chamadas telefônicas, ou e-mail;

8.3.11. Suporte técnico local (on site): compreendendo o atendimento de campo, prestado por técnico(s) capacitados, no(s) local(is) de instalação ou em trechos correspondentes a execução do objeto, incidência dos serviços

8.4. Necessidade de vistoria no local

8.4.1. O BASA, como já detalhado neste Termo de Referência, detém uma série de sistemas que operacionalizam áreas críticas de negócio para o BANCO, seus clientes e para a população em geral. A Tecnologia da Informação é uma área em que investimentos de recursos humanos e materiais são realizados de forma contínua e crescente, com a consequente maturação de processos e ambientes. Atualmente complexos processos de governança em infraestrutura são executados no BANCO, envolvendo outros contratos de prestação de serviço e manutenção de ambientes, aderentes a normas e padrões tais como ITIL e COBIT.

8.4.2. Nesse sentido, considerando o grande volume contratual, a complexidade do ambiente e dos processos e a criticidade dos sistemas, para garantir o correto dimensionamento e elaboração de suas propostas, é fortemente recomendada a realização de vistoria às LICITANTES no local onde serão executados os serviços, examinando as áreas e tomando ciência das características, peculiaridades e grau de dificuldades dos serviços a serem contratados.

8.4.3. O prazo para vistoria iniciar-se-á dois dias úteis seguintes ao da publicação do Termo de Referência, estendendo-se até o terceiro dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

8.4.4. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

8.4.5. As vistorias deverão ocorrer nas dependências da matriz do Banco da Amazônia no endereço abaixo:

BANCO DA AMAZÔNIA S/A (SITE PRINCIPAL)

ENDEREÇO: AVENIDA PRESIDENTE VARGAS, Nº 800 – BL. B - 6º ANDAR

BAIRRO: CAMPINA

CEP: 66.017-000

CIDADE: BELÉM-PA

Telefone: (91) 4008-3888

8.4.6. A vistoria deverá ser previamente agendada com a equipe técnica do BANCO, através do endereço de e-mail licitacoes@bancoamazonia.com.br, em dias úteis, das 9h às 11h e de 13h às 17h no prazo iniciado no segundo dia útil seguinte ao da publicação do Termo de Referência, estendendo-se até o terceiro dia útil anterior à data prevista para início do certame.

8.4.7. Através da vistoria, a LICITANTE deverá assinar declaração, conforme ANEXO XV, que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

8.4.8. Caso opte por não realizar a vistoria, a LICITANTE deverá firmar a DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA, conforme ANEXO XVI, onde assume ciência plena e irrestrita do ambiente de execução dos serviços, se comprometendo a executar tais serviços nas áreas disponibilizadas pela CONTRATANTE e de acordo com as características, peculiaridades e grau de dificuldades próprios.

- 8.4.9. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços, de dificuldades técnicas não previstas ou de custos não planejados, haja vista a recomendação de realização de vistoria para as empresas interessadas.
- 8.4.10. No período compreendendo o dia útil seguinte ao da publicação do Edital até o dia útil anterior à data prevista para abertura da sessão pública, poderão ser disponibilizadas, à LICITANTE ou ao seu representante legal, através de meio eletrônico, informações adicionais relativas ao objeto da licitação, para que a empresa possa ter melhores condições de bem elaborar sua proposta.

9. ESCOLHA DA SOLUÇÃO

- 9.1. O serviço de Service Desk do Banco da Amazônia vem sendo executado por empresas especializadas em tecnologia da informação há bastante tempo, apresentando resultados satisfatórios e atendimento aos níveis de qualidade previamente estabelecidos pela área técnica. Essa forma de execução tem se mostrado eficiente e aderente às necessidades operacionais do Banco, garantindo continuidade e qualidade nos atendimentos prestados aos usuários internos.
- 9.2. Considera-se que a terceirização do serviço de Service Desk tem atendido de maneira adequada às necessidades atuais da instituição, assegurando suporte técnico especializado e agilidade no tratamento das demandas.
- 9.3. Além disso, a contratação de empresas para prestação desse tipo de serviço é prática consolidada em diversos órgãos da Administração Pública, por apresentar melhor relação custo-benefício, maior flexibilidade operacional e conformidade com a legislação vigente.
- 9.4. Adicionalmente, entende-se como boa prática administrativa manter os empregados do Banco da Amazônia nas atividades de supervisão, fiscalização e controle, preservando a terceirização das atividades operacionais e executivas relacionadas ao atendimento de usuários e suporte técnico. Essa abordagem possibilita melhor aproveitamento do quadro próprio em funções estratégicas, ao mesmo tempo em que mantém a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.
- 9.5. Em relação ao Atendimento ao Usuário de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), conforme pesquisa e análise realizadas, constatou-se que a contratação de empresas especializadas em tecnologia, devidamente comprovadas por meio de atestados de capacidade técnica e de desempenho, representa uma prática consolidada e eficiente para a prestação de serviços de Service Desk. Essa medida contribui significativamente para a qualificação do atendimento aos usuários e para a manutenção da infraestrutura de TI, assegurando que os serviços sejam executados com maior eficiência, agilidade e qualidade, por equipes experientes e capacitadas.
- 9.6. Além da melhoria técnica, a contratação de serviços especializados proporciona ganhos operacionais, como redução nos tempos de atendimento, maior agilidade no cumprimento das demandas e melhor gestão dos incidentes e requisições. Ao transferir atividades operacionais e de suporte para uma empresa contratada, a instituição reduz a sobrecarga administrativa e otimiza o uso de seus recursos humanos, direcionando seus empregados para atividades estratégicas e de maior valor agregado, em alinhamento com as diretrizes institucionais e o fortalecimento do suporte ao negócio.
- 9.7. Vinculada ao suporte à infraestrutura tecnológica das agências, a área de Tecnologia, Infraestrutura e Produção (GPROD) desempenha funções essenciais de suporte técnico, com foco na manutenção e operação dos ambientes de TI das unidades de atendimento. Suas atividades englobam o suporte aos equipamentos de automação bancária, tais como Terminais de Caixa, Terminais de Autoatendimento (ATMs), Totens de Autoatendimento,

- além do sistema de gestão de filas e da análise de eventuais problemas de rede e erros em sistemas operacionais Linux.
- 9.8. Nesse contexto, a contratação dos perfis técnicos descritos neste termo de referência tem como objetivo aperfeiçoar os fluxos de atendimento, reduzir o tempo de resposta às demandas das agências, e refinar códigos e scripts em ambiente Linux, especialmente os vinculados aos equipamentos de automação bancária (ATMs, terminais de caixa e totens). Essa medida visa elevar o nível de eficiência operacional, melhorar a disponibilidade dos serviços e garantir maior estabilidade da infraestrutura tecnológica das agências do Banco.
 - 9.9. No tocante ao Suporte de Serviços de Operação de Infraestrutura, almeja-se a contratação de profissionais com conhecimento tecnológico avançado para recompor as coordenações técnicas da GPROD, sendo elas: COCTI, CORED, COMOP, COSUT, COSAF e COSIA. Essas coordenações tiveram redução de seus quadros de profissionais em decorrência de processos internos de reestruturação da instituição, envolvendo movimentação de empregados, cessões sem prazo de retorno junto a Grupos de Trabalho e promoções a funções de gerência executiva. Diante desse cenário, torna-se necessário recompor as equipes técnicas com mão de obra qualificada, a fim de garantir a continuidade e a eficiência operacional das áreas envolvidas.
 - 9.10. Adicionalmente, é imprescindível ampliar o quadro técnico da área de infraestrutura, abrangendo os segmentos de redes, storage, sistemas Linux, backup, banco de dados e soluções Microsoft, com o objetivo de reforçar as coordenações de infraestrutura do Banco da Amazônia. Esses profissionais deverão ser capazes de participar da documentação técnica, atuar nos processos de mudança (conforme diretrizes ITIL), automatizar tarefas administrativas por meio de scripts e ferramentas de gerenciamento de rede, apoiar projetos de expansão e atualização de infraestrutura e colaborar com as equipes de segurança da informação na implementação e aprimoramento de políticas de controle de acesso e conformidade.
 - 9.11. Apresentação de vantagens e desvantagens da contratação:
 - 9.11.1. Vantagens da Contratação:
 - 9.11.1.1. Eficiência e Qualidade Operacional: O Banco possui experiência consolidada na realização desse tipo de contratação, mantendo o controle e a fiscalização sobre o serviço de forma satisfatória, em conformidade com os níveis de qualidade estabelecidos pela área técnica. Além disso, as empresas contratadas dispõem de equipes experientes e capacitadas, o que assegura maior qualidade no atendimento aos usuários e na manutenção da infraestrutura tecnológica.
 - 9.11.1.2. Agilidade e Redução dos Tempos de Atendimento: A terceirização proporciona maior agilidade na resolução de incidentes e requisições, reduzindo significativamente o tempo de resposta. Essa modalidade também permite maior disponibilidade dos serviços de TI e continuidade operacional das agências.
 - 9.11.1.3. Melhor Aproveitamento dos Recursos Internos: A transferência das atividades operacionais e executivas para a empresa contratada reduz a sobrecarga da equipe interna. Dessa forma, os empregados do Banco podem concentrar-se em funções estratégicas, como supervisão, fiscalização, planejamento, controle e auditoria.
 - 9.11.1.4. Custo-Benefício e Flexibilidade: A prática é comum na Administração Pública e reconhecida por sua boa relação custo-benefício. Além disso, permite dimensionar o serviço conforme a demanda, garantindo flexibilidade operacional e melhor utilização dos recursos financeiros.
 - 9.11.1.5. Aderência às Boas Práticas e à Legislação Vigente: A contratação está alinhada às boas práticas de gestão pública e aos princípios da eficiência e economicidade, em

- conformidade com a legislação aplicável e com as diretrizes de governança de TI.
- 9.11.1.6. Aperfeiçoamento Técnico Contínuo: A terceirização possibilita a inserção de profissionais especializados em áreas críticas, como Linux, redes, storage, backup, banco de dados e soluções Microsoft, contribuindo para a evolução técnica e o aprimoramento constante dos serviços prestados.
 - 9.11.1.7. Estabilidade e Sustentação da Infraestrutura: Garante maior estabilidade da infraestrutura tecnológica das agências e continuidade dos serviços essenciais de automação bancária, incluindo ATMs, terminais de caixa e totens de autoatendimento.
- 9.11.2. Desvantagens da Contratação:
- 9.11.2.1. Dependência de Fornecedores Externos: O Banco pode tornar-se dependente da contratada para execução de atividades críticas de suporte e atendimento. A substituição de fornecedor pode gerar descontinuidade temporária ou perda de conhecimento acumulado. Para mitigar esse risco, a área técnica deve manter o planejamento e a documentação atualizados.
 - 9.11.2.2. Gestão Contratual e Fiscalização: A contratação exige acompanhamento constante, com atuação ativa das equipes internas de supervisão e fiscalização, a fim de assegurar o cumprimento dos níveis de serviço (SLA) e a qualidade do atendimento.
 - 9.11.2.3. Risco de Rotatividade de Profissionais: A ocorrência de alta rotatividade entre os técnicos da empresa contratada pode impactar a qualidade do atendimento e a continuidade do conhecimento técnico.
 - 9.11.2.4. Limitações de Escopo e Responsabilidade: Determinadas atividades podem não estar totalmente abrangidas pelo contrato, exigindo ajustes, aditivos ou renegociações para garantir a cobertura completa das necessidades operacionais.
 - 9.11.2.5. Custos de Transição: Em caso de substituição da empresa prestadora, podem ocorrer custos adicionais e necessidade de esforços de integração até a plena estabilização dos serviços.
- 9.12. Recomendação de solução mais adequada:
- 9.12.1. Com base na pesquisa de mercado realizada, por se tratar de serviço comum, constatou-se a existência de número expressivo de empresas especializadas em serviços de tecnologia da informação, plenamente aptas a fornecer o objeto planejado — Serviços de Service Desk para Atendimento ao Usuário de TIC e Operação de Infraestrutura.
 - 9.12.2. Essas empresas demonstram capacidade técnica e operacional para a alocação de mão de obra qualificada, contemplando benefícios, encargos trabalhistas, equipamentos, insumos, treinamentos, contingências, gestão e tributos, atendendo às exigências contratuais típicas desse tipo de prestação de serviço continuado.
 - 9.12.3. Dessa forma, a contratação de empresa especializada em serviços de Service Desk e Suporte Técnico revela-se a opção mais vantajosa para o Banco da Amazônia, considerando-se o ambiente altamente crítico em que opera sua infraestrutura tecnológica. A terceirização assegura maior segurança e confiabilidade na operação do ambiente, mediante compromissos formais de tempo de resposta, disponibilidade e níveis de serviço (SLA), além de permitir melhor desempenho operacional, otimização de custos indiretos e flexibilidade na gestão da força de trabalho técnica.
 - 9.12.4. O Serviço de Service Desk do Banco vem sendo executado por empresas especializadas há vários anos, apresentando resultados satisfatórios e atendimento aos níveis de qualidade previamente estabelecidos. Essa forma de execução tem se mostrado eficiente e aderente às necessidades operacionais do Banco, garantindo continuidade, qualidade e agilidade nos atendimentos prestados aos usuários internos.

9.12.5. A experiência acumulada demonstra que a terceirização desse serviço tem atendido adequadamente às necessidades da instituição, proporcionando suporte técnico especializado, celeridade no tratamento das demandas e maior disponibilidade dos sistemas corporativos. Além disso, trata-se de prática consolidada na Administração Pública, por oferecer melhor relação custo-benefício, maior flexibilidade operacional e conformidade com a legislação vigente.

9.13. Operação de Infraestrutura (3º Nível)

9.13.1. No tocante ao serviço de Operação de Infraestrutura (3º nível), destaca-se que a Gerência de Tecnologia, Infraestrutura e Produção (GPROD) é responsável pela manutenção, operação e suporte avançado da infraestrutura tecnológica do Banco da Amazônia. Essa unidade possui equipe técnica qualificada, com experiência consolidada e registro detalhado de todo o parque tecnológico, o que permite gestão eficiente dos ativos de TI e controle rigoroso dos ambientes operacionais.

9.13.2. A atuação da GPROD confere à instituição plena capacidade de planejamento, acompanhamento e fiscalização contratual, assegurando que os profissionais contratados desempenhem suas funções de maneira alinhada aos padrões técnicos e de segurança exigidos. Assim, a contratação de empresa especializada para execução das atividades de Operação de Infraestrutura permitirá reforçar a capacidade operacional da área, agregar desempenho técnico, melhorar a entrega de serviços, e promover a evolução tecnológica contínua dos ambientes sob sua responsabilidade.

9.13.3. Além disso, a contratação visa aperfeiçoar os fluxos de atendimento, reduzir tempos de resposta a incidentes e requisições, e aumentar a estabilidade e disponibilidade dos sistemas corporativos e equipamentos de automação bancária (tais como terminais de caixa, ATMs e totens de autoatendimento), elementos críticos à operação diária do Banco da Amazônia.

9.13.4. Dessa forma, a combinação entre a gestão técnica interna qualificada (GPROD) e a execução especializada terceirizada configura-se como modelo de boa governança em TI, permitindo que o Banco concentre seus esforços em atividades estratégicas de supervisão e controle, enquanto mantém a eficiência operacional e a continuidade dos serviços tecnológicos.

9.13.5. Diante do exposto, a equipe técnica manifesta-se favoravelmente à contratação de serviços especializados de Service Desk e Operação de Infraestrutura, por meio de empresa terceirizada, via subscrição, por se tratar da solução mais adequada, vantajosa e alinhada às necessidades institucionais.

9.13.6. A medida assegura continuidade, eficiência, segurança e qualidade na prestação dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Banco da Amazônia, contribuindo diretamente para a manutenção da disponibilidade dos serviços, redução de riscos operacionais e fortalecimento da infraestrutura tecnológica da instituição.

10. PLANO DE SUSTENTAÇÃO (PARA CONTRATAÇÕES DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO)

10.1. Recursos necessários à Continuidade do negócio durante e após a execução do contrato

10.1.1. Recursos Materiais a serem fornecidos pelo Banco:

- Bancada de trabalho no formato baia;
- Crachá de identificação;

10.1.2. Recursos de TI a serem fornecidos pelo Banco:

- Conta logica de rede vincula ao Active Directory;

- Conta de acesso à **VPN** corporativa;
- Acesso aos sistemas, aplicações e ferramentas indispensáveis à execução dos serviços contratados;
- Disponibilização de normativos internos, códigos de conduta, termos de responsabilidade e procedimentos operacionais aplicáveis;
- Estações de trabalho devidamente configuradas;

10.1.3. Recursos Humanos

- Apenas os prestadores da pretensa contratada.

10.2. Estratégia de continuidade contratual

10.2.1. Evento: Falência da empresa CONTRATADA

- Constará em contrato que a empresa contratada será obrigada a manter durante toda a vigência contratual, garantia contratual ao CONTRATANTE, em qualquer das modalidades previstas em lei (caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia), nos termos da Lei nº 13.303/2016, com todas as condições previstas na referida lei.

10.3. Plano de Continuidade De Negócios

- A CONTRATADA deverá possuir processo de gestão de continuidade de negócio, para mitigar graves perdas decorrentes de riscos operacionais que possam comprometer o Níveis Mínimos de Serviço previstos neste CONTRATO.
- A CONTRATADA deverá garantir a continuidade dos serviços em situações excepcionais, como greves, paralisações ou impedimentos de acesso à sede da CONTRATANTE.
- Deverá ser apresentado Plano de Contingência prevendo realocação de equipe, teletrabalho via VPN e escalas alternativas, sujeito à aprovação da CONTRATANTE.
- A indisponibilidade dos serviços por falha da CONTRATADA poderá acarretar glosas e penalidades.

10.4. Ações para transição e encerramento contratual

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

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

A presente contratação será executada **com dedicação exclusiva de mão de obra**, previsão dada conforme IN 05 Subseção III, Art 17, considerando-se que os empregados disponibilizados pela contratada atuarão de forma integral e exclusiva nas atividades objeto deste contrato, não podendo ser direcionados a outras tarefas ou contratos durante o período de vigência contratual.

A exigência de alocação presencial fundamenta-se nas características dos serviços prestados e nos rígidos níveis de sigilo de informações do BASA, dada a natureza sensível e crítica das atividades bancárias. A atuação remota de um contingente elevado de profissionais poderia ampliar vulnerabilidades cibernéticas, expondo a instituição e seus ativos a riscos irreparáveis.

Eventuais exceções para o trabalho remoto serão avaliadas pontualmente pela gestão da CONTRATANTE.

12. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 12.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 13.303, de 2016, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 12.2. 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.
- 12.3. 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.
- 12.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 12.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para tratar sobre o início efetivo em até 15 dias, 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.
- 12.6. Preposto
 - A proponente adjudicante designará formalmente o preposto da empresa, no momento da assinatura do contrato, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
 - A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de vigência do contrato;
 - A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.
- 12.7. Rotinas de Fiscalização
 - A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos na forma do Regulamento Interno de Licitações e Contratos.
- 12.7.1. 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 anotarà 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.
- A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.
- Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos no Acordo de Níveis de Serviço (Anexo XIII) do Edital, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no item 23 deste Termo.
- É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.
- O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais.

- A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.
- A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.
- Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) previsto no Acordo de Níveis de Serviço (Anexo XIII) do Edital, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas alocação de forma presencial e frequência dos perfis contratados; Aferição dos índices de SLA no atendimento ao chamado; fornecimento de material de trabalho e vestimenta conforme estabelecidos.

12.7.2. Fiscalização Administrativa

- O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário
- Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;
- A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.
- Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações:
 - No caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):
 - no primeiro mês da prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar a seguinte documentação:
 - relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
 - Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada;
 - exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços; e

- entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF):
- Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND), incluindo as contribuições previdenciárias;
- certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;
- Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).
- entrega, quando solicitado pelo Contratante, de quaisquer dos seguintes documentos:
 - extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante;
 - cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a parte contratante;
 - cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
 - comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e
 - comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.
 - entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:
 - termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
 - guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
 - extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
 - exames médicos demissionais dos empregados dispensados.
- Sempre que houver admissão de novos empregados pela contratada, os documentos elencados no item acima deverão ser apresentados.
- A Administração deverá analisar a documentação solicitada no item acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.
- A cada período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho, a contratada deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do art. 507-B da CLT, ou comprovar a adoção de providências voltadas à sua obtenção, relativamente aos empregados alocados, em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados.

- O termo de quitação anual efetivado deverá ser firmado junto ao respectivo Sindicato dos Empregados e obedecerá ao disposto no art. 507-B, parágrafo único, da CLT.
- Para fins de comprovação da adoção das providências a que se refere o presente item, será aceito qualquer meio de prova, tais como: recibo de convocação, declaração de negativa de negociação, ata de negociação, dentre outros.
- Não haverá pagamento adicional pela Contratante à Contratada em razão do cumprimento das obrigações previstas neste item.
- Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.
- Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).
- Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.
- O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.
- A Administração contratante poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir.
- Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
- Não havendo quitação das obrigações por parte da Contratada no prazo de quinze dias, a Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.
- O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.
- Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a contratante e os empregados da Contratada.
- O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela Contratada, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.
- A Contratada é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
- A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.
- Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas,

previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

- Além das disposições acima, as rotinas de fiscalização obedecerão ao Regulamento Interno de Licitações e Contratos e adotar toda a providências solicitadas pelo fiscal do contrato.

12.8. Gestor do Serviço

- 12.8.1. 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.
- 12.8.2. 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.
- 12.8.3. O gestor do serviço acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
- 12.8.4. 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.
- 12.8.5. 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.
- 12.8.6. 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.
- 12.8.7. O gestor do serviço deverá enviar a documentação pertinente a GECOG para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

13. DA REMUNERAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

- 13.1. Somente serão aceitas propostas que adotarem, na planilha e formação de preços, o valor igual ou superior ao orçado pela administração, para a soma dos itens de salário e auxílio-alimentação. Poderão ser admitidos também, a critério da administração, outros benefícios de natureza social considerados essenciais a dignidade do trabalho, os quais devem ser estimados com base na convenção coletiva de trabalho paradigma, que é aquela que melhor se adequa à categoria profissional que executará os serviços terceirizados, considerando a base territorial de execução do objeto.
- 13.2. A remuneração dos profissionais a serem alocados na execução do contrato deverá, obrigatoriamente, observar os valores de referência estabelecidos na planilha de formação de preços.
- 13.3. Os valores constantes do estudo deverão servir como piso para os profissionais e base mínima de cálculo para a composição das planilhas de custos e formação de preços

- apresentadas pelas licitantes, sendo vedada a apresentação de propostas que prevejam remuneração inferior aos valores nela previstos, sob pena de desclassificação.
- 13.4. Essa exigência tem por finalidade assegurar a conformidade com as boas práticas de contratação de serviços de TIC, garantir a adequada remuneração dos profissionais alocados, reduzir a rotatividade de profissionais (turnover), e preservar a qualidade e a continuidade dos serviços prestados.
 - 13.5. A adoção da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 como referência atende às diretrizes da Secretaria de Governo Digital (SGD) e às recomendações do Tribunal de Contas da União (TCU) quanto à observância de parâmetros oficiais de precificação em contratações de serviços de TI.
 - 13.6. A fim de assegurar o tratamento isonômico entre os licitantes, informa-se que se utilizou a convenção coletiva de trabalho no cálculo do valor estimado pela Administração: a) Convenção Coletiva de Trabalho que corresponde o período de 2024/2025, firmada entre o SINDPD-PA - Sindicato dos trabalhadores e trabalhadoras em tecnologia da informação no estado do Pará e as empresas particulares.
 - 13.7. O sindicato e instrumento coletivo indicados são uma referência as licitantes, tendo em vista que os serviços serão prestados, em sua predominância, de forma presencial. Ao longo da execução contratual, sempre se exigirá o cumprimento dos acordos, dissídios ou convenções coletivas mais recentes vigentes pelo Sindicato, aos quais a CONTRATADA deverá se enquadrar para atendimento desta contratação.
 - 13.8. A critério da Administração, para garantir a competitividade, poderão ser aceitos outros sindicatos, aos quais a Licitante tenha adesão, desde que sejam voltados ao escopo desta contratação e façam referência à localidade da Contratante.
 - 13.9. As empresas licitantes que não apresentarem seus preços adequados às regras vigentes no momento da licitação para a composição de preços, serão convocadas a retificarem. E em caso de não adequação estarão passíveis a desclassificação.

14. ESTIMATIVAS DOS PREÇOS E ORÇAMENTO DETALHADO DO VALOR

- 14.1. O valor global estimado para esta contratação será R\$ 36.280.845,00 (Trinta e seis milhões, duzentos e oitenta mil e oitocentos e quarenta e cinco reais e oitenta centavos.), conforme detalhado abaixo:

Item	Descrição do Perfil	qtd	Base salarial internet (R\$)	Base salarial da Portaria	Banco de Preços (R\$)	Salário Médio	Valor da Planilha . Fator K - Unidade	Preço Unitário - (Salário Médio * Fator K)	Valor Mensal	Valor anual	Valor global
1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	5	R\$ 1.741,84	R\$ 1.800,00	R\$ 4.649,48	R\$ 2.730,44	2,73	R\$ 7.477,79	R\$ 37.388,95	R\$ 448.667,40	R\$ 2.243.337,00
2	Analista de suporte computacional Júnior	11	R\$ 2.012,34	R\$ 3.781,48	R\$ -	R\$ 2.896,91	2,71	R\$ 7.857,38	R\$ 86.431,18	R\$ 1.037.174,16	R\$ 5.185.870,80
3	Analista de suporte computacional Pleno	9	R\$ 5.100,00	R\$ 5.075,52	R\$ 11.255,50	R\$ 7.143,67	2,50	R\$ 17.861,27	R\$ 160.751,43	R\$ 1.929.017,16	R\$ 9.645.085,80
4	Analista de suporte computacional Sênior	3	R\$ 7.639,00	R\$ 7.487,05	R\$ -	R\$ 7.563,03	2,49	R\$ 18.853,11	R\$ 56.559,33	R\$ 678.711,96	R\$ 3.393.559,80
5	Administrador de sistemas operacionais Pleno	1	R\$ 6.750,00	R\$ 6.404,69	R\$ -	R\$ 6.577,35	2,51	R\$ 16.521,80	R\$ 16.521,80	R\$ 198.261,60	R\$ 991.308,00
6	Analista de sistemas de	1	R\$ 5.778,50	R\$ 8.755,20	R\$ -	R\$ 7.266,85	2,50	R\$ 18.152,60	R\$ 18.152,60	R\$ 217.831,20	R\$ 1.089.156,00

	automação – Pleno										
7	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	R\$ 11.597,43	R\$ 10.365,31	R\$ 12.214,86	R\$ 11.392,53	2,45	R\$ 27.910,57	R\$ 27.910,57	R\$ 334.926,84	R\$ 1.674.634,20
8	Analista de suporte computacional Sênior	1	R\$ 7.639,00	R\$ 7.487,05	R\$ -	R\$ 7.563,03	2,49	R\$ 18.853,11	R\$ 18.853,11	R\$ 226.237,32	R\$ 1.131.186,60
9	Administrador de sistemas operacionais Sênior	1	R\$ 7.792,92	R\$ 9.542,92	R\$ -	R\$ 8.667,92	2,47	R\$ 21.466,38	R\$ 21.466,38	R\$ 257.596,56	R\$ 1.287.982,80
10	Administrador de sistemas operacionais Sênior	2	R\$ 12.843,89	R\$ 9.542,92	R\$ -	R\$ 11.193,41	2,45	R\$ 27.439,60	R\$ 54.879,20	R\$ 658.550,40	R\$ 3.292.752,00
11	Administrador de Banco de Dados Sênior	1	R\$ 8.612,55	R\$ 10.800,36	R\$ -	R\$ 9.706,46	2,46	R\$ 23.922,70	R\$ 23.922,70	R\$ 287.072,40	R\$ 1.435.362,00
12	Analista de Redes Pleno	1	R\$ 6.750,00	R\$ 7.384,26	R\$ -	R\$ 7.067,13	2,50	R\$ 17.680,23	R\$ 17.680,23	R\$ 212.162,76	R\$ 1.060.813,80
13	Analista de Redes Sênior	1	R\$ 9.805,28	R\$ 10.333,33	R\$ -	R\$ 10.069,30	2,46	R\$ 24.780,90	R\$ 24.780,90	R\$ 297.370,80	R\$ 1.486.854,00
14	Especialista em Cloud Sênior	1	R\$ 15.500,00	R\$ 16.985,65	R\$ -	R\$ 16.242,83	2,42	R\$ 39.382,37	R\$ 39.382,37	R\$ 472.588,44	R\$ 2.362.942,20
TOTAL GERAL			R\$	R\$	R\$			R\$	R\$ 604.680,75	R\$ 7.256.169,00	R\$ 36.280.845,00

14.2. Em atenção ao item 12. DA REMUNERAÇÃO DOS PROFISSIONAIS, propõe-se a publicidade do valor de referência da licitação. Não se justifica a imposição de sigilo sobre informação formada com base em fontes públicas. A divulgação do valor de referência reduz assimetria informacional e favorece propostas mais aderentes ao mercado, mitigando riscos de lances inexequíveis ou desalinhados e evitando transtornos no andamento do certame. Sendo assim, todas as empresas deverão apresentar seus preços conforme modelo previsto no Anexo IV - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS DE MÃO DE OBRA.

14.2.1. O fator-K consiste em um parâmetro técnico-mercadológico utilizado para converter a remuneração bruta do profissional no custo total do serviço para a Administração, indicando a proporção de reais pagos à empresa contratada para cada real efetivamente pago ao trabalhador. Este indicador serve fundamentalmente como base para a definição do preço de referência da licitação, para o cálculo do valor estimado da contratação e para a análise crítica da exequibilidade das propostas, permitindo que a equipe de compras avalie se a composição de custos apresentada pelas licitantes é suficiente para cobrir encargos sociais, tributários e operacionais. A fonte normativa e metodológica desse mecanismo é a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC para os órgãos integrantes do SISP.

14.2.2. As planilhas de custos deverão considerar os valores base de remuneração definidos no Anexo IV - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS DE MÃO DE OBRA.

15. RUBRICA ORÇAMENTÁRIA

15.1. Os recursos orçamentários para cobrir as despesas decorrentes da execução do objeto desta contratação estão previstos no orçamento do Banco da Amazônia, na: Rubrica: Despesa – 82.113-6 (DESP PROCESSAMENTO-SERV. TÊC ATEND SUPORTE TIPO SERVICE DESK-C/INSS PJ)

16. PRAZO DE VIGÊNCIA

16.1. O prazo de vigência do Contrato será de 5 (cinco) anos, contados a partir da data de sua assinatura, nos termos do Artigo 71, da Lei nº 13.303/2016.

17. CONDIÇÕES DE REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

- 17.1. Os preços contratados serão repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de um ano, mediante solicitação do contratado.
- 17.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:
 - a. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data de início dos efeitos financeiros do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;
 - b. Para os custos decorrentes do mercado: a partir da apresentação da proposta.
- 17.3. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação.
- 17.3.1. Entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela apostilada.
- 17.4. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços.
- 17.5. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação dos custos contratuais decorrentes da mão de obra poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das respectivas categorias.
- 17.6. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.
- 17.7. Na repactuação, o contratante não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.
- 17.8. Quando a repactuação solicitada se referir aos custos da mão de obra, o contratado efetuará a comprovação da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato.
- 17.9. A repactuação para reajustamento do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho deve repassar o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.
- 17.10. Quando a repactuação solicitada pelo contratado se referir aos custos decorrentes do mercado, o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do índice de reajustamento ICTI/IPEA.
- 17.11. Caso o índice estabelecido venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 17.12. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos custos decorrentes do mercado, por meio de termo aditivo.

- 17.13. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado, o contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.
- 17.14. Os efeitos financeiros da repactuação decorrente da variação dos custos contratuais de mão de obra vinculados aos acordos, às convenções ou aos dissídios coletivos de trabalho retroagirão, quando for o caso, à data do início dos efeitos financeiros do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.
- 17.15. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações poderão se iniciar em data futura, desde que assim acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem da anualidade para concessão das repactuações futuras.
- 17.16. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 17.17. O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.
- 17.18. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção ou dissídio coletivo da categoria, ou ainda não tenha sido possível ao contratante ou ao contratado proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.
- 17.19. A extinção do contrato não configurará impedimento para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente, hipótese em que será concedida por meio de termo de ajuste de contas.
- 17.20. A repactuação de preços será formalizada por apostilamento.
- 17.21. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a solicitar o reequilíbrio econômico dos contratos.
- 17.22. O contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.
- 17.23. A majoração da tarifa de transporte público gera a possibilidade de revisão do item relativo aos valores pagos a título de vale-transporte, constante da Planilha de Custos e Formação de Preços do presente Contrato, desde que comprovada pelo contratado a sua efetiva repercussão sobre os preços contratados.

18. ALTERAÇÃO DO CONTRATO

- 18.1. 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.
 - 18.1.1 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.
 - 18.1.2 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.

18.2. 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.;

18.3. 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.

18.4. 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;

19. PAGAMENTO AO FORNECEDOR

- 19.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 dias corridos, contados a partir da emissão do termo de recebimento definitivo, emitido pelos fiscais do contrato. O referido termo deve atestar o recebimento do serviço e/ou bem, o cumprimento do disposto nos itens abaixo, além de expressamente autorizar a emissão da nota fiscal.
- 19.2. Notas Fiscais emitidas após o 25º do mês subsequente a prestação do serviço e/ou entrega do bem não serão aceitas pelo contratante, devendo o contratado emití-las a partir do 1º dia útil do mês seguinte
- 19.3. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA/IBGE de correção monetária.

- 19.4. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição dos acordos de nível de serviço conforme Anexo XII – Matriz de Risco.
- 19.5. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
 - 19.6. não produzir os resultados acordados,
 - 19.7. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - 19.8. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 19.9. A utilização do ANS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 19.10. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

Do recebimento

- 19.11. Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo
- 19.12. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 19.13. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.
- 19.14. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.
- 19.15. O fiscal técnico do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 19.16. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal:
- 19.17.** O fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no anexo XII – Matriz de Risco, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;
- 19.18. o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.
- 19.19. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- 19.20. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 19.21. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório
- 19.22. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 19.23. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as

especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

- 19.24. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Circunstanciado de Ocorrência deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 19.25. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 30 dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 19.26. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e requisitante, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento
- 19.27. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 19.28. Emitir Termo Circunstanciado de Ocorrência para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 19.29. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 19.30. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 19.31. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 19.32. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 19.33. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

- 19.34. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 30 (trinta) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período
- 19.35. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
 - o prazo de validade;
 - a data da emissão;
 - os dados do contrato e do órgão contratante;
 - o período respectivo de execução do contrato;
 - o valor a pagar; e

- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 19.36. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, 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 à contratante;
 - 19.37. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais.
 - 19.38. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no Termo de Referência; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
 - 19.39. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
 - 19.40. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
 - 19.41. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
 - 19.42. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Forma de pagamento

- 19.43. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 19.44. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 19.45. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 19.46. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 19.47. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 19.48. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.
- 19.49. Para fins de liquidação, o fiscal técnico deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- o prazo de validade;
- a data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão contratante;
- o período respectivo de execução do contrato;
- o valor a pagar; e
- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

20. DA GARANTIA DO CONTRATO

- 20.1. 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:
- 20.2. Garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor global do Contrato;
- 20.3. A garantia oferecida pela **CONTRATADA** deve assegurar o cumprimento tanto do objetivo contratado, quanto das obrigações acessórias, inclusive trabalhistas;
- 20.4. A **CONTRATADA** deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do Contrato.
- 20.5. 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.
- 20.6. 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**.
- 20.7. 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.
- 20.8. 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.
- 20.9. 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;
- 20.10. O seguro-garantia deverá assegurar o pagamento de todas as obrigações contratuais previstas.
- 20.11. 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.
- 20.12. 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.

- 20.13. 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.
- 20.14. 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.

21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 21.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:
- 21.2. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.
- 21.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 21.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 21.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;
- 21.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 21.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no Termo de Referência, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 21.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato
- 21.9. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 21.10. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização

- do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 21.11. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;
 - 21.12. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
 - 21.13. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
 - 21.14. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
 - 21.15. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.
 - 21.16. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
 - 21.17. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.
 - 21.18. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
 - 21.19. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
 - 21.20. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação
 - 21.21. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas
 - 21.22. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
 - 21.23. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação
 - 21.24. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
 - 21.25. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho, inclusive equipamentos e instalações, em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
 - 21.26. Garantir o acesso do contratante, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos

- documentos relativos à execução do empreendimento;
- 21.27. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;
- 21.28. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 21.29. Disponibilizar ao contratante os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 21.30. Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, conforme disposto no Termo de Referência, sem repassar quaisquer custos a estes;
- 21.31. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.
- 21.31.1. Esta cláusula estabelece a transferência definitiva da propriedade intelectual e econômica ao Banco, assegurando que todo o conhecimento técnico, códigos-fonte e documentação produzidos sejam entregues integralmente, garantindo ao Contratante total autonomia para utilizar, modificar ou evoluir a solução tecnológica de forma independente e sem custos adicionais.
- 21.32. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.
- 21.33. Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por não receber o vale-transporte;
- 21.34. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da contratante. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, o contratado deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.
- 21.35. Autorizar o contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- 21.36. Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;
- 21.37. Atender às solicitações do contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;
- 21.38. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 21.39. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o contratado relatar ao contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

- 21.40. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:
- 21.41. Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;
- 21.42. Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;
- 21.43. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível. Não se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo quando se tratar das exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- 21.44. Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional, a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art. 17, XII, art. 30, §1º, II, e do art. 31, II, todos da Lei Complementar nº 123/2006, salvo quando se tratar das exceções previstas no § 5º-C do art. 18 do mesmo diploma legal;
- 21.45. Para efeito de comprovação da comunicação, a contratado deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.
- 21.46. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 21.47. Manter equipe qualificada e dimensionada conforme os quantitativos mínimos.
- 21.48. Contratar profissionais técnicos com formação, experiência e conhecimento compatíveis com o objeto contratado, fornecendo treinamentos e cursos quando necessário.
- 21.49. Substituir os profissionais técnicos que atuem de forma inadequada, antiprofissional ou que prejudiquem as atividades do time, conforme solicitação da CONTRATANTE.
- 21.50. Administrar integralmente os assuntos relacionados aos seus empregados, providenciando técnicos folguistas para substituições em períodos de férias, licenças e afastamentos, na proporção de 1 folguista para cada 2 empregados afastados.
- 21.51. Substituir imediatamente, em caso de ausência por faltas, férias ou licenças, o empregado alocado, identificando previamente o substituto ao Gestor do Contrato da CONTRATANTE.
- 21.52. Participar de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe da CONTRATANTE, entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços.
- 21.53. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em conformidade com as obrigações trabalhistas.
- 21.54. Treinamento e Capacitação:
- 21.55. Fornecer ciclo de treinamentos iniciais e periódicos para todos os membros da equipe técnica, com disciplinas de TI utilizadas no projeto, ITIL, ITSM, Inteligência Artificial, Ferramentas MS, soluções de banco de dados, storage, backup, tecnologia de redes, etc.
- 21.56. Apresentar plano anual de capacitação e aprimoramento, com cronograma, carga horária e conteúdos programáticos.
- 21.57. Garantir atualização contínua em novas tecnologias, processos e ferramentas adotadas pelo

contratante.

- 21.58. Segurança e Confidencialidade
- 21.59. Garantir a confidencialidade das informações e conformidade com a LGPD.
- 21.60. Cumprir rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TIC da CONTRATANTE, disponibilizando cópia das normas aos profissionais alocados e zelando pela sua observância.
- 21.61. Solicitar aos profissionais alocados a leitura e aceite formal (assinatura) dos termos de sigilo/confidencialidade e responsabilidade, conforme modelo fornecido pela CONTRATANTE.
- 21.62. Solicitar à CONTRATANTE revisão, modificação ou concessão de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos, em casos de movimentação de pessoal sob sua responsabilidade.
- 21.63. Manter sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços ou da relação contratual com a CONTRATANTE.
- 21.64. Relatórios e Indicadores:
- 21.65. Apresentar relatórios mensais de desempenho e conformidade.
- 21.66. Encaminhar à unidade fiscalizadora da CONTRATANTE as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição previamente validados em reunião mensal de acompanhamento.
- 21.67. Elaborar e apresentar mensalmente à CONTRATANTE relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviço realizados versus os definidos no Termo de Referência e demais informações relevantes.
- 21.68. Infraestrutura e Recursos:
- 21.69. Garantir, em caso de necessidade, todos os recursos técnicos (internet, computadores e softwares) para que os técnicos possam atuar em regime de teletrabalho/home office, com acesso à VPN fornecida pela CONTRATANTE.
- 21.70. Garantir que a equipe estará atuante e monitorando as filas de chamados, monitoramento Zabbix, incluindo chamados urgentes de Recursos Humanos e Caixa Eletrônico.
- 21.71. Garantir que, ao término do projeto, os equipamentos cedidos da CONTRATANTE permaneçam sob posse do Banco da Amazônia.
- 21.72. Caso sejam cedidos equipamentos da CONTRATANTE, a instalação dos equipamentos será realizada pela equipe de carpintaria e eletricitas do Banco da Amazônia.
- 21.73. Garantir que toda a equipe esteja uniformizada ao prestar serviços nas dependências da CONTRATANTE, com uniformes limpos, em bom estado e sem avarias.
- 21.74. Fornecer anualmente três uniformes por profissional, em tons discretos, admitindo-se o uso de logotipos da CONTRATADA; uniformes desgastados ou danificados serão considerados pendência contratual.
- 21.75. Elaborar plano de contingência para períodos de greve e paralisações no transporte público, apresentando-o previamente à CONTRATANTE.
- 21.76. Arcar com os custos de deslocamento da equipe contratada durante períodos de greve, garantindo o início das atividades às 5h30min no prédio da Direção Geral da CONTRATANTE ou em outro local definido na região metropolitana.
- 21.77. Fornecimento de Materiais de trabalho e Vestuário:
- 21.78. Fornecer, sem custos adicionais à CONTRATANTE, todos os materiais de trabalho e vestuário necessários à adequada execução dos serviços.
- 21.79. Fornecer a todos os empregados do projeto, na implantação do serviço, headsets com fio, conexão USB/USB-C, controle de áudio integrado e microfone com redução de ruído, para uso da equipe contratada no atendimento via Microsoft Teams, incluindo reserva técnica. Na

- ocorrência de quebra, danos ou perdas a CONTRATADA será acionada para realizar a troca ou fornecimento de novo equipamento.
- 21.80. Cada integrante da equipe deverá receber três camisas por ano, padronizadas e identificadas com a marca da CONTRATADA, sendo obrigatória a substituição imediata em caso de desgaste, manchas ou encardimento, a fim de garantir a apresentação adequada nas dependências do Banco.
- 21.81. Cada colaborador deverá receber um headset individual, compatível com os sistemas de comunicação da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá manter, sob responsabilidade do supervisor da equipe, uma reserva técnica de até quatro headsets, para garantir a continuidade dos serviços em caso de falha, perda ou necessidade de substituição imediata.
- 21.82. Demandas Especiais:
- 21.83. Alocação de Técnicos em Eventos Externos – Service Desk: Alocação de técnicos da CONTRATADA em eventos institucionais promovidos pelo Banco fora do expediente regular, especialmente aos finais de semana.
- 21.84. A CONTRATADA deverá disponibilizar de 1 (um) a 2 (dois) técnicos presenciais por evento, com perfil compatível às atividades de suporte técnico (Service Desk). Os eventos poderão ocorrer nas dependências do Banco ou em locais externos, previamente informados pela CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis. O limite é de até 12 (doze) eventos por ano, conforme demanda.
- 21.85. Todas as despesas relacionadas — incluindo deslocamento, alimentação, hospedagem (quando aplicável) e demais custos operacionais — deverão estar integralmente incluídas no valor mensal do contrato, sendo vedada qualquer cobrança adicional, independentemente da quantidade de eventos dentro do limite anual.
- 21.86. A CONTRATANTE compromete-se a informar local, horário e escopo de atuação esperado com, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis de antecedência. O descumprimento das obrigações poderá resultar em advertência, multa contratual ou outras sanções previstas no contrato principal.
- 21.87. Atendimento Estendido à Alta Administração:
- 21.88. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico especializado aos membros da alta administração do Banco, classificados como usuários VIP — incluindo presidente, diretores, secretários executivos, CEO, líderes de projetos e gerentes de áreas estratégicas ou orçamentárias — até as 22h, conforme demanda previamente alinhada e informada. O limite é de até 30 (trinta) atendimentos por ano.
- 21.89. O atendimento deverá ser preferencialmente remoto, utilizando ferramentas como VPN, Microsoft Teams e demais soluções homologadas pela CONTRATANTE. A CONTRATADA será responsável por garantir todas as condições e recursos necessários para a realização do suporte remoto, exceto quando for indispensável o atendimento presencial.
- 21.90. Todas as despesas relacionadas — como deslocamento, alimentação, equipamentos e demais custos operacionais — deverão estar integralmente incluídas no valor mensal do contrato, sendo vedada qualquer cobrança adicional.
- 21.91. A CONTRATANTE compromete-se a informar a necessidade de atendimento com antecedência mínima de 08 a 12 horas, sempre que possível. O descumprimento das obrigações poderá acarretar sanções conforme previsto no contrato principal.

22. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 22.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 22.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

- 22.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- 22.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- 22.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade
- 22.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;
- 22.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- 22.8. Não praticar atos de ingerência na administração do contratado
 - indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;
 - fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo contratado;
 - estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do contratado;
 - definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;
 - demandar a funcionário do contratado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;
 - prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do contratado.
- 22.9. Cientificar o setor de representação judicial do Banco da Amazônia para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- 22.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
 - A Administração terá o prazo de 30 dias úteis, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- 22.11. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais
- 22.12. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante
- 22.13. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 23.1. 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 penalidades previstas nas leis na 13.303/16 e no Regulamento

de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia:

- I – Advertência;
 - II – Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global da contratação, pela inexecução total do ajuste;
 - III – Multa diária de 0,2% (dois décimos por cento), calculado sobre o valor da respectiva fatura, quando houver atraso parcial na execução do objeto do contrato enquanto perdurar o inadimplemento;
 - IV - Suspensão do direito de licitar e de contratar com o Banco pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- 23.2. O atraso na entrega do produto superior a 30 (trinta) dias consecutivos, poderá ensejar, a exclusivo critério do Banco, a rescisão do Contrato.
- 23.3. 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.
- 23.4. Nenhuma penalidade será aplicada pelo Banco sem o devido processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, no prazo de 10 (dez) dias úteis.
- 23.5. 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.
- 23.6. O valor das multas apurado, após processo administrativo será descontado da garantia, dos pagamentos eventualmente devidos ao Banco ou judicialmente.
- 23.7. Se a multa for valor superior ao valor da garantia apresentada, além da perda desta, responderá a parte contrária pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos ao CONTRATANTE.
- 23.8. Em não se realizando o pagamento nos termos definidos no item acima, far-se-á a sua cobrança judicialmente.

24. DA RESCISÃO

24.1. A rescisão poderá ocorrer:

I. Mediante distrato pela inexecução total ou parcial das cláusulas e condições 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 120 (Cento e vinte) dias consecutivos, e

III. Judicialmente nos termos da legislação.

24.2. 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 da **CONTRATANTE**, inviabilize ou prejudique a execução deste Contrato;
 - j) A prática de qualquer ato que vise fraudar ou burlar o fisco ou órgão/entidade arrecadador/credor dos encargos sociais e trabalhistas ou de tributos;
 - k) O descumprimento de quaisquer das condições ajustadas neste Contrato;
 - l) A utilização pela **CONTRATADA** de mão-de-obra de menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de 16 (dezesseis) 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.
- 24.3. 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.
- 24.4. Também poderá ocorrer rescisão quando:
- a) Não prestar garantia suficiente para assegurar o cumprimento das obrigações contratuais.
 - b) Vier a ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública;
 - c) Vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
- 24.5. 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.
- 24.6. Na rescisão do Contrato, o **CONTRATANTE** aplicará à **CONTRATADA** multa prevista neste contrato.
- 24.7. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo,

assegurados à CONTRATADA o contraditório e o direito à ampla defesa.

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

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

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

Habilitação Jurídica

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

25.1.1.1. Deverá apresentar ainda cópia CPF e RG/CNH dos representantes e/ou procuradores que representarão a propensa contratada no ato de assinatura do contrato.

Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

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

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

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

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

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

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

VI – Declaração de Conhecimento do decreto nº 7.203 de 04/06/2010;

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

Habilitação Econômico-Financeira

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

deverão ser realizados de acordo com as seguintes fórmulas:

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

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

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

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

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

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

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

25.1.8. O licitante que se encontrar em recuperação judicial ou extrajudicial deverá atender a todos os requisitos para comprovação da capacidade econômica e financeira, como os demais licitantes, e ainda apresentar:

25.1.8.1. Certidão emitida pela instância judicial competente, que ateste que o licitante está apto econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório nos termos da Lei nº 13.303/2016;

25.1.8.2. Comprovação do acolhimento judicial do plano de recuperação judicial ou da homologação judicial do plano de recuperação, no caso de recuperação extrajudicial.

25.1.9. Microempresas e empresas de pequeno porte deverão atender a todas as exigências de habilitação previstas neste Termo de Referência

Outras condições de participação

- 25.1.10. A propensa contratada deverá apresentar “**Declaração de conhecimento do Art. 38 da Lei 13.303/16**”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- 25.1.11. A propensa contratada deverá apresentar “Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo ou Superveniente”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- 25.1.12. A propensa contratada deverá apresentar “Declaração de não existência em seu quadro empregado do Banco”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- 25.1.13. A propensa contratada deverá apresentar “Declaração de conhecimento da Lei de Improbidade Administrativa”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- 25.1.14. A propensa contratada deverá apresentar “Declaração de ME e EPP” na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- 25.1.15. O Banco realizará consulta à lista restritiva de Prevenção a Lavagem de Dinheiro (PLD) sendo que se a proponente adjudicante apresentar restrições na referida lista, tal restrição será encaminhada ao Comitê Antifraude e Anticorrupção (CAFRA) para deliberação sobre a contratação.

26. DOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

26.1. A licitante deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, que comprove a aptidão da licitante para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidade e prazo, com o objeto da presente contratação.

26.1.1. A fim de viabilizar o julgamento objetivo, a Qualificação Técnica descreve a seguir os critérios para a avaliação dos três pilares da compatibilidade:

- Quantidade;
- Prazo;
- Característica (limitado às parcelas preponderantes do objeto).

26.2. Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo 01 (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.

26.3. As licitantes disponibilizarão todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.

26.4. Diligências não respondidas por emissores dos atestados ensejarão a desconsideração do documento e o encaminhamento para a averiguação de irregularidade pelos órgãos competentes.

26.5. Compatibilidade: Critérios de Quantidade e Prazo

26.5.1. A compatibilidade - de quantidade e prazo - será aferida pela apresentação de 1 (um) ou mais atestado(s) de capacidade técnica comprovando a prestação de serviços, conforme abaixo:

26.5.1.1. Considerando que 34 (trinta e quatro) profissionais (do total de 39) devem possuir nível superior completo em TI, que representam a parcela de maior relevância da contratação, dos 19 (dezenove) profissionais a serem comprovados, é obrigatória a comprovação de que os serviços tenham sido prestados por, no mínimo, 17 (dezesete) profissionais detentores de nível superior concluído antes da prestação de serviços apresentada, isso significa uma comprovação de apenas 43,59% do objeto da contratação;

26.5.1.2. Serão considerados os serviços prestados por profissionais de nível superior àqueles que tenham exercido as seguintes funções ou cargos, de forma explícita no atestado técnico:

- Administrador/Analista de Redes (disponibilidade de Servidores de Rede);
- Administrador/Analista de Redes (desempenho de Links e Ativos de Rede);
- Administrador/Analista de Redes (serviços corporativos, ex.: servidor de e-mail);
- Administrador/Analista de Suporte (disponibilidade de Servidores de Rede);
- Administrador/Analista de Virtualização (atuação em ambientes virtualizados);
- Administrador/Analista de Armazenamento (atuação com Storage e Backup);
- Administrador/Analista de Banco de Dados.

26.5.1.3. Serão considerados os serviços prestados por profissionais de nível médio aqueles que tenham exercido as seguintes funções ou cargos, de forma explícita no atestado técnico:

- Técnico de Suporte N1 ou N2;
- Técnico de Campo;
- Suporte a Usuários;
- Técnico de Service Desk;
- E demais explicitamente vinculadas ao atendimento de usuários corporativos.

26.5.1.4. NÃO serão considerados os serviços prestados por profissionais de funções ou cargos como os seguintes:

- Programadores;
- Desenvolvedores;
- Analistas de Sistemas/Requisito/Negócio;
- Gerente de Projetos;
- Scrum Master;
- Testers;
- Analistas de Testes;
- Analistas de BI ou outras funções em soluções de Dados;

- Analistas de Métricas;
- Analistas de Inteligência Artificial.

26.5.1.5. No intuito de se medir a capacidade de atendimento da empresa em contratações de alta disponibilidade, torna-se necessário a comprovação referente às quantidades de profissionais, que representam até 50% do objeto licitado, deverá ser realizada por 1 (um) único atestado, pois a soma de atestados com quantidades pequenas de profissionais, ainda que concomitantes no tempo, não retratam a experiência da licitante na gestão de profissionais em uma equipe com, no mínimo, 50% da equipe de nível superior, que representa a parcela de maior relevância desta contratação e que executará os serviços do presente certame.

25.5.1.5.1. A prestação de serviços de Service Desk para o BASA exige a coordenação coesa de níveis N1, N2 e N3. Gerenciar 17 profissionais em um ambiente unificado é qualitativamente distinto de gerenciar pequenos grupos fragmentados em contratos diferentes. O somatório de experiências em "pequenos ambientes" não demonstra que a licitante possui a maturidade administrativa e os processos de controle necessários para manter a estabilidade de uma operação bancária de alta disponibilidade, onde a falha de coordenação pode gerar riscos irreparáveis à continuidade dos negócios. Portanto, a vedação ao somatório visa garantir que a contratada já tenha operado uma estrutura de porte similar, assegurando a segurança da contratação. O TCU admite restrições ao somatório (como no Acórdão 1.052/2012-Plenário), quando a Administração demonstra que a experiência fracionada (somar pequenos atestados) não comprova a aptidão gerencial e logística necessária para operar uma estrutura de grande porte de forma centralizada.

26.5.1.6. Ou seja, a quantidade de 50% da parcela de maior relevância (profissionais de nível superior) já é a flexibilização para a capacidade ser comprovada no critério quantidade para uma contratação que em seu objeto uma coesão de equipes de N1, N2 e N3. Logo, permitir que sejam somados "n" atestados, na prática, viabiliza a contratação de empresas que não comprovaram capacidade de gestão de, ao menos, 50% dos postos e sua adequada complexidade.

26.5.1.7. O Objeto envolve a recomposição de coordenadorias técnicas vitais (COCTI, CORED, COMOP, etc.), que lidam com administração de nuvem (Cloud), ambientes virtualizados VMWare, bancos de dados complexos (Oracle, SQL Server) e segurança cibernética. Tais funções (N3), exigem formação acadêmica sólida para a tomada de decisões técnicas de alto impacto. Exigir que esses profissionais tenham sido geridos de forma integrada em uma experiência anterior é o mínimo indispensável para mitigar o risco de a Contratada não conseguir orquestrar uma equipe de especialistas, evitando que o Banco se torne um "laboratório de gestão" para empresas sem o know-how necessário em operações de infraestrutura crítica.

26.5.1.8. A CONTRATANTE possui uma operação de missão crítica e por esse motivo, a comprovação de capacidade de disponibilização e gestão de times coesos se faz essencial nessa contratação.

26.5.1.9. Será aceita a apresentação de mais de um atestado para comprovar execução de serviços compatíveis em prazo, ou seja, por período mínimo de 3 (três) anos.

26.5.1.10. Cada atestado, para ser considerado na soma do período de 3 (três) anos, ininterruptos ou não, deverá comprovar 19 (dezenove) profissionais, conforme critérios já descritos nos itens anteriores.

26.5.1.10.1. A exigência de comprovação de experiência por um período mínimo de três anos justifica-

se pela necessidade de garantir que a licitante possua maturidade administrativa e operacional consolidada para gerir equipes integradas de níveis N1, N2 e N3 em um ambiente bancário de missão crítica. Esse prazo é essencial para mitigar riscos de descontinuidade, assegurando que a contratada já tenha superado a curva de aprendizado e possua processos de controle estáveis para suportar uma operação de alta disponibilidade, evitando que o Banco se torne um laboratório de gestão para empresas sem a expertise necessária. Além disso, o requisito está alinhado às boas práticas da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que recomenda prazos mais extensos devido ao alto custo de inserção e à complexidade técnica e logística inerente aos serviços de infraestrutura de TIC.

26.5.1.11. Quando da apresentação de atestados com períodos concomitantes, o período será computado apenas uma vez.

26.6. Compatibilidade: Características

26.6.1. A compatibilidade de características entre a documentação apresentada e o objeto licitado será aferida pela apresentação de 1 (um) ou mais atestado(s) de capacidade técnica comprovando a prestação de serviços nas parcelas preponderantes do objeto. Por se tratar de contratação baseada em alcance de resultados, torna-se básico a exigência de comprovação da parcela de serviços de maior predominância da contratação e usualmente comum em operações de infraestrutura:

26.6.1.1. Suporte aos usuários de TIC em infraestrutura de organizações com, no mínimo, 1.500 (mil e quinhentos) usuários e 1.500 (mil e quinhentas) estações de trabalho por um período mínimo de 12 (doze) meses, abrangendo microcomputadores e/ou notebooks, através de Central de Serviços de Suporte (Service Desk) com ponto único de contato.

26.6.1.2. Os atestado(s) deverá(ão) evidenciar experiência compatível com o objeto desta contratação. Com os seguintes requisitos técnicos:

- Suporte técnico especializado em ambientes corporativos, incluindo atendimento de 2º e 3º níveis, com gestão e operação de ferramentas de ITSM (Information Technology Service Management), contemplando abertura, monitoramento e encerramento de chamados, incidentes, requisições e problemas, em acordo com as práticas ITIL;
- O atestado deverá indicar a ferramenta na qual a licitante comprova a experiência, a qual deve fazer parte do rol de ferramentas reconhecidas pela PinkyVERIFY com, no mínimo, 10 (dez) processos certificados.,
- A PinkVERIFY é a instituição de maior reconhecimento internacional na avaliação e validação de ferramentas ITSM, com mais de 20 (vinte) anos de atuação.
- A confirmação deve ser realizada no endereço: <https://www.pinkelephant.com/en-CA/pinkverify/pinkverify-certification>
- Esta exigência é ESSENCIAL, na medida em que a ferramenta ITSM, junto dos processos implantados e da metodologia de gestão de TIC, compõe o núcleo atendimento aos usuários de TIC do BASA, do controle e gestão dos serviços, e sua indisponibilidade causa impactos significativos ao Banco.
- Ressalta-se que a quantidade de 10 (dez) processos certificados respeita o limite de 50% dos quantitativos, conforme orientação do TCU, pois os processos possíveis são superiores a 20 (vinte).

- Quando ao número de usuários e estações, estão abaixo do limite de 50% (cinquenta por cento) do objeto licitado, mas em quantitativo que representa uma capacidade relevante de atendimento, em um período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos, que já se entende como suficiente para comprovação da constância no atendimento.
- A presente contratação fundamenta-se na necessidade de garantir a eficiência, a economicidade e a segurança tecnológica na Gestão de Serviços de TI (ITSM) desta Administração, alinhando-se estritamente à jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU) por meio dos seguintes critérios:
 - a) Alinhamento com Padrões de Mercado e Governança: O selo PinkVERIFY™ confere validação independente e objetiva de que a solução adere às melhores práticas globais da ITIL®, atendendo às diretrizes do TCU (como o Acórdão TCU nº 144/2008) que recomendam a adoção de modelos consagrados de governança para elevar a maturidade institucional.
 - b) Eficiência do Gasto Público e Economicidade: A certificação funciona como garantia preventiva de qualidade, proporcionando nivelamento de conhecimento de mercado pelas licitantes e aproximando o grau de excelência necessário já adotado pelo Banco.

26.6.1.3. Administração e Suporte de 1º, 2º e 3º níveis em ambiente tecnológicos mais de 1.500 (mil e quinhentos) usuários e 1.500 (mil e quinhentas) estações de trabalho, com média mensal de 1.500 (mil e quinhentos) chamados, por um período ininterrupto de 12 (doze) meses.

- Esta exigência se justifica pela importância de comprovação efetiva de atendimento, considerando um ambiente mínimo de computadores e usuários, com um volume constante de chamados mensais, respeitando o quantitativo de até 50% do número de chamados, conforme histórico de 2024 e 2025, apresentado no ANEXO VI – Cenários Da Contratante Volumetria De Chamados, Ativos e Usuários;
- A comprovação de experiência de chamados, junto ao número de computadores, de modo a garantir capacidade de gestão do atendimento baseado em volume efetivo de demanda, independente da ferramenta ITSM usada, para equalizar as experiências, afastando diferenças de critérios de abertura de chamados tratados nas diferentes ferramentas de ITSM.

26.6.1.4. Administração e Suporte de 3º nível em ambiente tecnológicos mais de 1.500 (mil e quinhentos) usuários e 1.500 (mil e quinhentas) estações de trabalho, com servidores de rede em infraestruturas on-premise virtualizadas com ambiente VMWare ou em nuvem (Cloud) com mais de 200 (duzentas) máquinas virtuais. Administração e suporte a Servidores Linux (Red Hat, Oracle Linux ou CentOS):

- A exigência de experiência na administração de servidores com as distribuições Red Hat Enterprise Linux, Oracle Linux ou CentOS, se justifica porque Linux Red Hat é o core tecnológico no ambiente Linux do BASA;
- Ao aceitar a experiência também nas distribuições Oracle Linux e CentOS, se preserva a ampla disputa e participação de licitantes. Estas duas distribuições são derivadas do código-fonte do Red Hat Enterprise Linux (RHEL), o que garante a compatibilidade da exigência com o ambiente licitado;
- A quantidade de 200 (duzentas) máquinas virtuais respeita o limite de 50% da quantidade de máquinas a serem administradas para atender as necessidades atuais e futuras dos usuários de toda a infraestrutura computacional (VMWare ou Cloud) do BASA.

- 26.6.1.5. Administração e Suporte de 3º nível em ambiente tecnológicos com mais de 1.500 (mil e quinhentos) usuários, na manutenção e atualização de servidores Windows Server, bem como do Active Directory, abrangendo governança de acessos, criação e auditoria de contas, controle de permissões, gerenciamento de políticas e diretivas de segurança:
- Esta exigência é fundamental, pois é através do Active Directory que são cadastrados usuários e os direitos de acessos aos servidores de rede e aplicações do BASA;
 - Em caso de instabilidade ou indisponibilidade deste serviço, ocorrerão sérios impactos no funcionamento das aplicações do Banco;
 - O Windows Server onde, além do Active Directory, outros serviços importantes funcionam em ambiente de produção, é tecnologia essencial para esta gama de soluções em produção no Banco.
- 26.6.1.6. Administração de bancos de dados SQL Server 2022 ou superior, MySQL 8 ou superior e Oracle 19c ou superior, sendo pelo menos um deles em ambiente de alta disponibilidade:
- Esta exigência é fundamental, pois nestes 3 (três) bancos de dados são armazenadas as informações das aplicações do Banco;
 - Como o importante é a experiência da licitante nestes 3 (três) importantes bancos de dados, com amplo uso nos setores público e privado nacional, as experiências não necessitam terem ocorrido em um mesmo ambiente ou mesmo período;
 - Desta forma, se amplia a disputa, mas não se afasta de garantir que a licitante tenha a devida capacidade de administrar os gerenciadores de bancos dados (SGBD) em uso no Banco.
- 26.6.1.7. Administração e otimização a servidores de aplicação JBOSS em ambiente com 128 (cento e vinte e oito) núcleos, para alta disponibilidade:
- Esta exigência é fundamental, pois é sobre esse servidor de aplicação que rodam as principais aplicações do Banco;
 - O servidor de aplicação (application server) é a ferramenta central para que as aplicações web funcionem;
 - Portanto, fundamental que a licitante tenha experiência nesta configuração/arquitetura destinada a prover ambiente de missão crítica, garantindo escalabilidade e estabilidade.
- 26.6.1.8. Administração e suporte ao Microsoft Exchange On-Premises, M365 e Online, compreendendo criação e gestão de contas de e-mail:
- Esta exigência está justificada na função central que o e-mail exerce nas organizações;
 - É ferramenta de comunicação e troca de documentos com público interno e externo;
 - Uma pane no e-mail impactaria o funcionamento do Banco. Não apenas se o serviço de e-mail parar. A perda de e-mails representaria impacto na imagem e outros prejuízos de grande monta;
 - Portanto, fundamental que o fornecedor de serviços através de profissionais disponibilizados, tenha experiência e percepção da importância deste serviço.
- 26.6.1.9. Monitoramento e administração de Data Center, em regime 24x7, 365 dias, e disponibilidade efetiva do Data Center superior a 95% anual. Administração e suporte nesse mesmo ambiente e contrato, do armazenamento corporativo com espaço mínimo

- de 2 Pb (dois petabytes), baseados em redes SAN – Protocolos Fibre Channel (FC), FCoE e iSCSI, NAS (Network Attached Storage) - Protocolos NFS e S3:
- A capacidade mínima de armazenamento deve considerar o somatório de hardware base para Storage e Backup;
 - A comprovação desta exigência é de suma importância, visto que o armazenamento de dados tem em sua administração um fator crítico para a operação da instituição;
 - Por óbvio que a confiabilidade, estabilidade e disponibilidade dos dados é tão ou mais importante que as aplicações que inserem e recuperam (consultam) dados;
 - Sem o armazenamento os bancos de dados não funcionam, os servidores de aplicação não funcionam, e assim por diante.

27. DOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EMPREGADOS DA CONTRATADA

27.1. Os critérios referentes à experiência profissional e aos conhecimentos técnicos em Tecnologia da Informação exigidos para a execução dos serviços estão detalhados no **Anexo de Perfis**, que acompanha este **Termo de Referência**. Nesse anexo, encontram-se descritas as qualificações, competências, formações e certificações específicas requeridas para cada função ou categoria profissional, assegurando que os empregados da Contratada possuam a capacitação adequada e compatível com as atividades descritas pelas coordenadorias da GPROD.

27.1.1. Toda a documentação deverá ser entregue após a assinatura contratual no momento de credenciamento dos profissionais que estarão a serviço do Banco.

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

28.1. 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.

29. DO SIGILO E RESTRIÇÕES

29.1. 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.

29.2. A CONTRATADA deverá cumprir integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como os normativos internos do Banco da Amazônia relacionados à gestão de dados pessoais, incluindo, mas não se limitando a:

29.3. Circular de Gestão de Dados Pessoais, com destaque para os procedimentos previstos, especialmente o item 12.9;

29.4. Circular de Gestão de Dados Pessoais em Terceiros (Due Diligence), incluindo seus anexos;

29.5. Política de Gestão de Dados Pessoais vigente no Banco.

- 29.6. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas técnicas e administrativas necessárias para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados pessoais tratados no âmbito da execução contratual, observando os princípios da LGPD e as orientações do Banco da Amazônia.
- 29.7. Em caso de dúvidas quanto à aplicação das normas e procedimentos relacionados à LGPD, a Gerência de Segurança da Informação e Continuidade de Negócios (GESEC) poderá ser consultada para esclarecimentos.

30. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 30.1. 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.
- 30.2. 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.
- 30.3. A ausência ou omissão da Fiscalização do CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste Contrato.
- 30.4. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência e na proposta.

31. MATRIZ DE RISCO

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

32. DOS CRITÉRIOS DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 32.1. A CONTRATADA, por si e por seus colaboradores, deverá:
- 32.1.1. atuar em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados pessoais;
- 32.1.2. atuar em conformidade com as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) sempre que lhe couber, em virtude da execução do objeto deste contrato; e
- 32.1.3. atender às demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados da CONTRATANTE, o que inclui os Dados dos clientes desta.
- 32.2. Todo tratamento de dado pessoal decorrente da implementação deste contrato deve seguir as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e as diretrizes abaixo elencadas:
- 32.2.1. **Diretrizes de tratamento:** 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, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a CONTRATADA garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das

demais sanções aplicáveis.

- 32.2.2. A CONTRATADA deverá corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pela CONTRATANTE.
- 32.2.3. **Solicitações de Titulares:** A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sobre quaisquer reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais que ocorram em virtude deste Contrato, no prazo máximo de 24h.
- 32.2.4. **Confidencialidade dos Dados Pessoais:** A CONTRATADA, incluindo todos os seus colaboradores, deverá tratar todos os Dados Pessoais a que tiver acesso por meio deste Contrato, como confidenciais, ainda que este Contrato venha a ser resolvido, e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.
- 32.2.5. **Governança e segurança:** A CONTRATADA deverá adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos dados e cumprir com suas obrigações adotando sempre as mais eficazes práticas de mercado.
- 32.2.6. A CONTRATADA deverá cumprir com os requisitos das medidas de segurança técnicas e organizacionais para garantir a confidencialidade, pseudonimização e a criptografia dos Dados Pessoais, inclusive no seu armazenamento e transmissão.
- 32.2.7. Sempre em observância à melhores práticas de mercado, a CONTRATADA deverá utilizar tecnologias visando à proteção das informações em todas as comunicações, especialmente nos compartilhamentos de Dados Pessoais pela CONTRATADA à CONTRATANTE, a exemplo de padrão seguro de transmissão dados e criptografia.
- 32.2.8. A CONTRATADA deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado por ela para o tratamento de Dados Pessoais são estruturados de forma a atender os requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos em Lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.
- 32.2.9. **Registro de atividades:** A CONTRATADA deverá realizar o registro de todas as atividades realizadas em seus sistemas/ambientes enquanto vigor este Contrato, incluindo qualquer atividade relativa à Dados Pessoais tratados sob determinação da CONTRATANTE, de modo a permitir a identificação de quem as realizou.
- 32.2.10. **Conformidade da CONTRATADA:** A CONTRATADA deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus empregados e subcontratadas com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos Serviços e deverá fornecer à CONTRATANTE relatórios sobre esses controles sempre que solicitado por ela.
- 32.2.11. Os relatórios acima citados deverão incluir, pelo menos:
- 32.2.1.1. o status dos sistemas de processamento de Dados Pessoais;
 - 32.2.1.2. as medidas de segurança;
 - 32.2.1.3. o tempo de inatividade registrado das medidas técnicas de segurança;
 - 32.2.1.4. a (não) conformidade estabelecida com as medidas organizacionais;
 - 32.2.1.5. quaisquer eventuais violações de dados e/ou incidentes de segurança;
 - 32.2.1.6. as ameaças percebidas à segurança e aos Dados Pessoais; e
 - 32.2.1.7. as melhorias exigidas e/ou recomendadas.

32.2.12. **Monitoramento de conformidade:** A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações de Proteção de

Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a CONTRATADA possui perante a Lei e este Contrato.

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

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

32.2.14. Colaboração: A CONTRATADA compromete-se a auxiliar a CONTRATANTE:

- a. com a suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; e
- b. no cumprimento das obrigações decorrentes dos Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais, principalmente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas.

32.2.15. Propriedade dos Dados: a presente contratação não transfere a propriedade ou controle dos dados da CONTRATANTE ou dos clientes desta, inclusive Dados Pessoais, para a CONTRATADA. Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços a serem contratados são e continuarão sendo de propriedade da CONTRATANTE, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por essa contratação.

32.2.16. Tratamento de dados no exterior: Todo e qualquer tratamento de dados fora do Brasil, dependerá de autorização prévia e por escrito pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

32.2.17. Atuação restrita: A CONTRATADA não estará autorizada pela CONTRATANTE a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados estabelecido por esta contratação.

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

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

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

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

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

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

32.2.23. 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 do contrato, 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.

32.2.24. Regresso: Fica assegurado à CONTRATANTE, nos termos da lei, o direito de regresso em face da CONTRATADA no caso de danos causados por esta em decorrência do descumprimento das

obrigações assumidas em relação à Proteção dos Dados. A responsabilidade da CONTRATADA diante do referido descumprimento é ilimitada, não produzindo nenhum efeito qualquer outra cláusula que disponha de forma contrária.

33. DAS VEDAÇÕES

- 33.1. O instrumento de contrato objeto da presente contratação não poderão ser, no todo ou em parte, objeto de cessão ou transferência.
- 33.2. 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.

- 33.3. Não será permitida a prestação de serviços compartilhados com outros órgãos ou empresas.
- 33.4. Os profissionais alocados deverão atuar exclusivamente na Central de Serviços do Banco da Amazônia. Os profissionais alocados deverão atuar exclusivamente na Central de Serviços do Banco da Amazônia, com contratação formal regida pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), conforme IN 05 Subseção III, Art 17.
- 33.5. É vedada a subcontratação parcial ou total dos serviços contratados.
- 33.6. Que estejam impedidas de participar de licitações promovidas pelo Banco;
- 33.7. 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.
- 33.8. Que estejam constituídas sob forma de consórcio ou cooperativas;
- 33.9. Não será permitido a participação de empresas reunidas em consórcio ou cooperativas. A prestação de serviços por uma única empresa evita a fragmentação de responsabilidades, impedindo que diferentes entidades "empurrem" problemas umas para as outras durante o escalonamento de chamados técnicos. Em uma operação crítica, a comunicação interna eficiente e a base de dados de incidentes centralizada são vitais para a agilidade no atendimento. Além disso, a administração do contrato é simplificada, pois há apenas um ponto focal para cobrança de SLAs e transparência na fiscalização.
- 33.10. Que estejam sob falência, recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;
- 33.11. Que tenham sido consideradas como inidôneas, por órgão, entidade ou sociedade integrante da Administração Pública, direta e indireta, Federal, Estadual ou Municipal;
- 33.12. Que se encontrem proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente.
- 33.13. As penalidades dos subitens 32.12 e 3.13 impostas à matriz se estendem às filiais e vice-versa.

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

- 34.1. 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.

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 www.bancoamazonia.com.br/index.php/obanco-codigodeetica.

- 34.2. A comprovada violação de quaisquer das obrigações previstas nesta contratação é causa para a rescisão do Contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à parte inocente.
- 34.3. A aplicação das sanções previstas na Lei nº 12.846, de 2013 não afeta os processos de responsabilização e aplicação de penalidades decorrentes de atos ilícitos.

35. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

35.1. 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.

36. FORO

- 36.1. 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.
- 36.2. E por estarem de pleno acordo as Partes reconhecem e concordam expressamente que a inserção de sua senha pessoal e/ou a utilização de outras formas de assinatura eletrônica. Inclusive biométricas, em plataformas digitais, como a “DocuSign”, constitui forma legítima e suficiente para a confirmação de seus dados, comprovação de sua identidade e validade de sua declaração de vontade para assinar e celebrar a presente contratação para que produza todos os seus efeitos de direito, conforme dispões e Legislação aplicável.

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026
ANEXO I-A

ANEXO I A – CENÁRIOS DA CONTRATANTE
VOLUMETRIA DE CHAMADOS, ATIVOS E USUÁRIOS

1. Quantidade de usuários, equipamentos e demandas de serviços:

A CONTRATADA deverá observar, para definição do valor mensal fixo a ser ofertado, o seguinte cenário do CONTRATANTE, entre outros aspectos de seu interesse que possam influenciar o preço a ser praticado:

1.1 Quantidade de usuários de serviços de TIC.

A quantidade de usuários internos de TIC do CONTRATANTE totaliza, aproximadamente, 3.000 (três mil empregados), 450 (Quatrocentos e cinquenta) estagiários e menores aprendizes e 800 (terceirizados).

A quantidade de usuários externos, (clientes credenciados, projetos e parceiros — BASADIGITAL e outros decorrentes da reestruturação incluindo ainda aqueles que sejam criados pelo projeto TRANSFORMAÇÃO) totaliza, aproximadamente, 1.000 (mil usuários).

USUÁRIOS	TOTAL
EMPREGADOS\ESTAGIARIOS\MENORES\TERCEIROS\PARCEIROS NEGÓCIO	5.250

Quantidade de solicitações de serviços de TIC.

ANO	TOTAL
2024	37.191
2025 (até 30/09)	24.730

1.2 Quantidade de equipamentos de informática.

Equipamento	Quantidade
Microcomputador	1.000
Monitor de Vídeo	3.000
Scanner	500
Notebook	3.208
Total	7.708

1.3 Quantidade de unidades:

Unidade	Quantidade
Agências	124
Centrais	05
Superintendências	09
Matriz	01
Site Backup	01
Prédio de projetos (Visão)	01
Total	141

**2 AMBIENTE TECNOLÓGICO Service Desk 1 e 2º Níveis de atendimento. (COCTI -
Coordenadoria de Gestão da Central de Serviços de TI)**

Plataforma de Softwares: O quadro abaixo apresenta a lista de softwares homologados para atendimento das necessidades de suporte de TIC do Banco da Amazônia:

	SOFTWARE / SISTEMA
1.	7ZIP
2.	ABACUS
3.	ADOBE ACROBAT PRO
4.	ADOBE ACROBAT READER
5.	ADOBE CS5 DESIGN
6.	ADOBRE FLASHPLAYER
7.	ADVANCED JPEG COMPRESSOR
8.	ALARIS
9.	ANACONDA
10.	ANGULAR CLI
11.	ANYCONNECT
12.	ASSINADOR SEPRO
13.	ASSINADORJTSHODO
14.	Attimo – WebRTC
15.	AUTOCAD
16.	AUTOSCP SERPRO
17.	AVIGILON DVR CLIENT
18.	CAGEDNET
19.	CAMBIO CHANGE
20.	CHERWELL
21.	CMDER
22.	CONECTIVIDADE SOCIAL
23.	CRYSTAL REPORTS VIEWER
24.	CRYSTAL REPORTS VIEWER 2008
25.	CRYSTALL REPORTS
26.	DBEAVER
27.	DCTF MENSAL
28.	DES-IF
29.	DIRPJ
30.	DIRPJ
31.	DOCKER
32.	DOTPROJECT
33.	DWGTRUEVIEWX
34.	EASY PRODUÇÃO
35.	EASYIRPJ
36.	EASYPDD
37.	ECF
38.	ECLIPSE
39.	EFDCONTRIBUICOES
40.	EMPRESASNET
41.	FIDDLER
42.	FILEZILLA
43.	FINAM
44.	FIREBIRD
45.	FLAMEROBIN
46.	FOXIT LEITOR DE PDF
47.	GENETEC
48.	GIT
49.	GITHUB DESKTOP
50.	GOOGLE CHROME
51.	GOOGLE EARTH
52.	GRAFANA
53.	IBM CONNECT DIRECT
54.	IMAGONCOMP
55.	INNO SETUP

56.	ISENTRYMMS
57.	ISTOOL
58.	IVMS
59.	JDK
60.	JRE – JAVA
61.	KEYSTORE EXPLORE
62.	LIGHTSHOT
63.	MICROSOFT DOTNET
64.	MICROSOFT FLOW
65.	MICROSOFT FORMS
66.	MICROSOFT OFFICE 365
67.	MICROSOFT OFFICE TOOLS
68.	MICROSOFT ONEDRIVE
69.	MICROSOFT ONENOTE
70.	MICROSOFT PLANNER
71.	MICROSOFT POWER BI
72.	MICROSOFT PROJECT
73.	MICROSOFT PUBLISHER
74.	MICROSOFT SILVERLIGHT
75.	MICROSOFT STREAM
76.	MICROSOFT SWAY
77.	MICROSOFT TEAMS
78.	MICROSOFT VISIO
79.	MICROSOFT VISUAL STUDIO CODE
80.	MOBAXTERM
81.	MOZILLA FIREFOX
82.	MQ EXPLORE
83.	MYSQL WORKBENCH
84.	NAVEGADORPJE
85.	NEXOS
86.	NMC Launcher (NRE-Win)
87.	NOTEPAD ++
88.	NOTPAD ++
89.	OMNIA
90.	ORACLE CLIENT
91.	ORACLE FOR MICROSOFT TOOLS
92.	ORACLE JINITIATOR
93.	ORACLE WALLET
94.	PAMBOX (SOFTWARE CAMERA GESEC)
95.	PCLD-BASA
96.	PCLD-FNO
97.	PDF24
98.	PDFSAM
99.	PD-FUNDOS
100.	PD-POUP
101.	PERDCOMP
102.	PJEOFFICE
103.	PL/SQL
104.	Port Query
105.	POSTGIS
106.	POSTGRESQL
107.	POSTMAN
108.	POWER BI
109.	PUTTY
110.	PYTHON
111.	QGIS

112	R FOR WINDOWS
113	RECEITA NET
114	Rvtools 4.7.1
115	SCCM remote access.
116	SGS_INTERGARD (SOFTWARE CAMERA GESEC)
117	ShareX 18.0.1
118	SIAFI
119	SICALC
120	SIMBA TRANSMISSOR
121	SIMBA VALIDADOR
122	SISBACEN
123	SISDEA
124	SISORC
125	SISPRO
126	SMA OPCONXPS
127	SNAPSHOT VIEWER
128	SOAP UI
129	SPEDCONTABIL
130	SPEDECF
131	SPRING TOOL SUITE
132	SPSS
133	SPSS_STATISTICS_RESENTIALS
134	SQL DEVELOPER
135	SSMS
136	STINGER
137	SWIFT
138	TABLEAU
139	TB-CENSO
140	TB-SEGURANÇA
141	TB-TAXAS
142	Thousandeyes Endpoint agent.
143	TOKEN / CERTIFICADOS DIGITAIS
144	TORTOISEGIT
145	TRACKMAKER
146	TUCUJURISIC
147	VALORPRO
148	VLC
149	VMware Remote Console
150	VOLARE
151	WARSAW - PLUGIN SEGURANÇA INTERNET BANK
152	WINSXP
153	WinSCP 5.19.6
154	WIRESHARK
155	XPS VIEWER
156	ZABBIX
157	ZOOM
158	ZWCAD
159	SERVICE NOW
160	PLATAFORMA MICROSOFT

ANEXO I-B – PERFIS PROFISSIONAIS DA CONTRATAÇÃO

Cód. Perfil	Descrição do Perfil	Área	Quantidade
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	COCTI	5
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	COCTI	11
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	COCTI	5
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	COCTI	3
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	COCTI	1
ASISA-02	Analista de sistemas de automação – Pleno	COCTI	1
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	COCTI	1
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	COSUT	1
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	COSUT	1
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	COBAN	1
ABD-03	Administrador de Banco de Dados Sênior	COBAN	1
ARED-02	Analista de Redes Pleno	CORED	1
ARED-03	Analista de Redes Sênior	CORED	1
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	COSAF	1
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	COSAF	1
ASUPCOMP-02	Analista de Suporte Computacional Pleno	COMOP	2
ASUPCOMP-02	Analista de Suporte Computacional Pleno	COSIA	2
—	TOTAL GERAL	—	39

Abaixo são apresentamos a distribuição de perfis por coordenação da GPROSD, com seus respectivos quantitativos.

Os perfis destinados a COSUT (Coordenadoria de Suporte Técnico):

Cód. Perfil	Descrição do Perfil	Área	Quantidade
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	COSUT	1
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	COSUT	1

Analista de suporte computacional Sênior - ASUPCOMP-03

Experiência profissional	Mínimo de 3 anos de experiência em: Experiencia em ambientes tecnológicos corporativos, infraestrutura, segmento bancário ou de alto desempenho.
Formação acadêmica	Graduação em Computação, Tecnologia da Informação ou área correlata.
Proficiência em inglês	Conhecimento desejável intermediário de leitura em inglês.
Atribuições	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar na administração e gestão de ambientes virtuais, assegurando o desempenho, disponibilidade e capacidade adequada dos recursos computacionais. • Realizar o gerenciamento e a operação de rotinas de cópias de segurança e restauração de dados, garantindo a integridade e a proteção das informações. • Executar atividades relacionadas ao gerenciamento de armazenamento de dados, incluindo provisionamento, ampliação e manutenção de espaço de armazenamento. • Controlar o acesso a credenciais e senhas, assegurando conformidade com as políticas de segurança e os níveis de permissão definidos. • Colaborar com a equipe técnica, compartilhando conhecimento, mantendo registros atualizados e documentando as ações realizadas.
Conhecimentos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Virtualização (VMware) / Hipervisor: VMware vSphere ESXi • Gerenciador de ambiente virtual: VMware vCenter Server 8 • Plataforma de gerenciamento integrado: VMware Cloud Foundation (VCF) 5 • Gerenciamento de desempenho e logs: VMware Aria Suite (incluindo Aria Operations e Aria Logs) • Armazenamento definido por software: VMware vSAN • Controle de Credenciais BeyondTrust Password Safe (PS) • Acesso controlado: BeyondTrust Privileged Remote Access (PRA)

	<p>Solução de Backup (Dell) Produto: Dell Data Protection Suite</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storage: Hitachi Vantara: Modelo VSP / Dell Technologies: Modelo PowerMax V250F • VMware: SDS (Software Defined Storage) VMware vSAN • HPE (Hewlett Packard Enterprise): Modelos DL580 Gen9 e DL380 Gen9 • Dell Technologies: Modelo VxRail VP-7625 <p>Versão: Red Hat Enterprise Linux (RHEL) 6 ou superior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento e Controle de Ambiente Linux (Red Hat)
Competências comportamentais	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas); • Capacidade de trabalho em equipe; • Capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão; • Capacidade de adaptação a novos processos, ambientes e tecnologias.

Administrador de sistemas operacionais Sênior- ASO-03

Experiência profissional	Mínimo de 4 anos de experiência em: Experiencia em ambientes tecnológicos corporativos, infraestrutura, segmento bancário ou de alto desempenho.
Formação acadêmica	Graduação em Computação, Tecnologia da Informação ou área correlata.
Proficiência em inglês	Conhecimento desejável intermediário de leitura em inglês.
Atribuições	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar na administração e gestão de ambientes virtuais, assegurando o desempenho, disponibilidade e capacidade adequada dos recursos computacionais. • Realizar o gerenciamento e a operação de rotinas de cópias de segurança e restauração de dados, garantindo a integridade e a proteção das informações. • Executar atividades relacionadas ao gerenciamento de armazenamento de dados, incluindo provisionamento, ampliação e manutenção de espaço de armazenamento. • Controlar o acesso a credenciais e senhas, assegurando conformidade com as políticas de segurança e os níveis de permissão definidos. • Colaborar com a equipe técnica, compartilhando conhecimento, mantendo registros atualizados e documentando as ações realizadas.
Conhecimentos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Operacional e Ferramentas Linux • Red Hat Enterprise Linux (RHEL) • LVM (Logical Volume Manager), ACL (Access Control List) • SELinux (Security-Enhanced Linux) • Sudo, Auditd, Firewall (Configuração e Gerenciamento de Regras) • SSH (Secure Shell), Rsync

	<ul style="list-style-type: none"> • Chaves Pública/Privada (Autenticação Segura) • Hardening de Servidor (Boas Práticas de Segurança) • Ferramentas de Automação e Contêineres • Docker, Shell Script, Ansible • Gerenciamento de Identidades e Acessos • Red Hat Identity Management (IdM) • Gerenciamento de Repositórios e Atualizações • Red Hat Satellite, Gestão de Segurança e Patching • Correção de vulnerabilidades (CVEs – Common Vulnerabilities and Exposures)
Competências comportamentais	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas); • Capacidade de trabalho em equipe; • Capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão; • Capacidade de adaptação a novos processos, ambientes e tecnologias.

Os perfis destinados a COBAN (Coordenadoria de Banco de Dados e Aplicações):

Cód. Perfil	Descrição do Perfil	Área	Quantidade
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	COBAN	1
ABD-03	Administrador de Banco de Dados Sênior	COBAN	1

Administrador de sistemas operacionais Sênior- ASO-03

Experiência profissional	Mínimo de 4 anos de experiência em: Experiencia em ambientes tecnológicos corporativos, infraestrutura, segmento bancário ou de alto desempenho.
Formação acadêmica	Graduação em Computação, Tecnologia da Informação ou área correlata.
Proficiência em inglês	Conhecimento desejável intermediário de leitura em inglês.
Atribuições	<ul style="list-style-type: none"> • Administração avançada de ambientes Linux e Windows; • Orquestração de containers com Kubernetes e OpenShift; • Práticas DevOps (CI/CD, automação com Ansible, Jenkins e GitLab CI); • Monitoramento e observabilidade (Dynatrace, Zabbix, Logs de aplicações Jboss e Openshift); • Experiência em ambientes híbridos (On-premise e nuvem OCI).
Conhecimentos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Linux / Windows • Kubernetes • OpenShift

	<ul style="list-style-type: none"> • Ansible • Jenkins • GitLab CI • Dynatrace • Zabbix • JBoss • OpenShift (Logs de aplicações) • OCI (Oracle Cloud Infrastructure)
Competências comportamentais	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas); • Capacidade de trabalho em equipe; • Capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão; • Capacidade de adaptação a novos processos, ambientes e tecnologias.

Administrador de Banco de Dados Sênior - ABD-03

Experiência profissional	Mínimo de 4 anos de experiência em: Experiência em ambientes tecnológicos corporativos, infraestrutura, segmento bancário ou de alto desempenho.
Formação acadêmica	Graduação em Computação, Tecnologia da Informação ou área correlata.
Proficiência em inglês	Conhecimento desejável intermediário de leitura em inglês.
Atribuições	<ul style="list-style-type: none"> • Administração de bancos de dados Oracle, SQL Server e MySQL; • Otimização de queries e tuning de performance; • Monitoramento e gerenciamento de instâncias de Bancos de Dados; • Estratégias de backup, restore e recuperação de desastres (RMAN, AlwaysOn, etc.); • Experiência em migração de dados e integração entre diferentes SGBDs.
Conhecimentos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Linux / Windows • Kubernetes • OpenShift • Ansible • Jenkins • GitLab CI • Dynatrace • Zabbix • JBoss • OpenShift (Logs de aplicações) • OCI (Oracle Cloud Infrastructure)

Competências comportamentais	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas); • Capacidade de trabalho em equipe; • Capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão; • Capacidade de adaptação a novos processos, ambientes e tecnologias.
-------------------------------------	---

Os perfis destinados a COSIA (Coord. de Suporte a Infraestrutura de Agência):

Cód. Perfil	Descrição do Perfil	Área	Quantidade
ASUPCOMP-02	Analista de Suporte Computacional Pleno	COSIA	2

Analista de suporte computacional Pleno - ASUPCOMP-02

Experiência profissional	Mínimo de 2 anos de experiência em: Experiência em ambientes tecnológicos corporativos, infraestrutura, segmento bancário ou de alto desempenho.
Formação acadêmica	Graduação em Computação, Tecnologia da Informação ou área correlata.
Proficiência em inglês	Conhecimento desejável intermediário de leitura em inglês.
Atribuições	<ul style="list-style-type: none"> • Suporte a SO Linux; • Suporte a equipamentos ATMs, Terminais de Caixa e Totens de Autoatendimento; • Avaliação de segurança bancária; • Atendimento de 2º e 3º nível a rede de agências do Banco, referente a questão de infraestrutura de TI, e orientações referente a tudo que seja relacionado a TI, principalmente referente a automação bancária. • Apoio a auditorias internas e externas; • Atendimento a demandas da Corregedoria;
Conhecimentos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Linux /Windows
Competências comportamentais	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas); • Capacidade de trabalho em equipe; • Capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão; • Capacidade de adaptação a novos processos, ambientes e tecnologias.

Os perfis da COMOP (Coord. De Monitoramento, Operação e Processamento de Infraestrutura de TI)

Cód. Perfil	Descrição do Perfil	Área	Quantidade
ASUPCOMP-02	Analista de Suporte Computacional Pleno	COMOP	2

Analista de suporte computacional Pleno - ASUPCOMP-02

Experiência profissional	Mínimo de 3 anos de experiência em: Experiencia em ambientes tecnológicos corporativos, infraestrutura, segmento bancário ou de alto desempenho.
Formação acadêmica	Graduação em Computação, Tecnologia da Informação ou área correlata.
Proficiência em inglês	Conhecimento desejável intermediário de leitura em inglês.
Atribuições	<ul style="list-style-type: none"> • Administração de bancos de dados SQL Server e MySQL; • Experiência em monitoramento e observabilidade; • Sólidos conhecimento em Zabbix, Prometheus, Grafana, Elasticstack, Ansible e Kafka; • Administração avançada em Linux e Windows Server; • Experiência Shellscrips, phyton, java, javascript e automação com Ansible;
Conhecimentos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • IBM Connect • Zabbix • Grafana • Elasticstack • SMA Opcon • SQL Server • MySQL • Servidores Linux • Servidores Windows • Ambiente híbrido (On-premise + Cloud) • Python • Java • JavaScript
Competências comportamentais	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas); • Capacidade de trabalho em equipe; • Capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão; • Capacidade de adaptação a novos processos, ambientes e tecnologias.

Os perfis destinados a COSAF (Coordenadoria de Suporte a Aplicações e Ferramentas de TI):

Cód. Perfil	Descrição do Perfil	Área	Quantidade
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	COSAF	1
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	COSAF	1

Administrador de sistemas operacionais Sênior - ASO-03

Experiência profissional	Mínimo de 3 anos de experiência em: Experiencia em ambientes tecnológicos corporativos, infraestrutura, segmento bancário ou de alto desempenho.
Formação acadêmica	Graduação em Computação, Tecnologia da Informação ou área correlata.
Proficiência em inglês	Conhecimento desejável intermediário de leitura em inglês.
Atribuições	<ul style="list-style-type: none"> • Windows Server: configuração, manutenção e atualização de servidores Windows. • Active Directory: governança de acessos, criação de contas, controle de permissões, auditoria de contas de serviço no AD, revisões de contas de serviço, criação e monitoramento de políticas e diretivas de segurança do sistema operacional e máquinas. • SCCM (System Center Configuration Manager): gerenciamento de atualizações, inventário de Hardware e Software, distribuição de Software, gerenciamento de Políticas de Segurança, monitoramento e Relatórios, integração com Microsoft Intune.
Conhecimentos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Windows Server: configuração, manutenção e atualização de servidores Windows. • Active Directory: governança de acessos, criação de contas, controle de permissões, auditoria de contas de serviço no AD, revisões de contas de serviço, criação e monitoramento de políticas e diretivas de segurança do sistema operacional e máquinas. • SCCM (System Center Configuration Manager): gerenciamento de atualizações, inventário de Hardware e Software, distribuição de Software, gerenciamento de Políticas de Segurança, monitoramento e Relatórios, integração com Microsoft Intune.

<p>Competências comportamentais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas); • Capacidade de trabalho em equipe; • Capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão; • Capacidade de adaptação a novos processos, ambientes e tecnologias.
--	---

Especialista em Cloud Sênior - CLOUD-02.

<p>Experiência profissional</p>	<p>Mínimo de 4 anos de experiência em: Experiencia em ambientes tecnológicos corporativos, infraestrutura, segmento bancário ou de alto desempenho.</p>
<p>Formação acadêmica</p>	<p>Graduação em Computação, Tecnologia da Informação ou área correlata.</p>
<p>Proficiência em inglês</p>	<p>Conhecimento desejável intermediário de leitura em inglês.</p>
<p>Atribuições</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft 365: validar, administrar, monitorar e garantir a conformidade dos serviços Microsoft 365. • Azure/Microsoft Entra ID: validar, administrar, monitorar, garantir a segurança dos serviços em nuvem, habilitação de MFA, criação de grupos de usuários, configuração de APIs e Integrações. • Exchange: criação de contas de e-mail, gerenciamento de mailboxes e fluxo de e-mail, monitoramento de filas e fluxo de e-mail, backup de e-mails e salvaguarda de dados de usuários, sincronização e Integração (Exchange On-premises e Exchange Online).
<p>Conhecimentos técnicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Windows Server: configuração, manutenção e atualização de servidores Windows. • Active Directory: governança de acessos, criação de contas, controle de permissões, auditoria de contas de serviço no AD, revisões de contas de serviço, criação e monitoramento de políticas e diretivas de segurança do sistema operacional e máquinas. • SCCM (System Center Configuration Manager): gerenciamento de atualizações, inventário de Hardware e Software, distribuição de Software, gerenciamento de Políticas de Segurança, monitoramento e Relatórios, integração com Microsoft Intune.
<p>Competências comportamentais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas); • Capacidade de trabalho em equipe; • Capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão; • Capacidade de adaptação a novos processos, ambientes e tecnologias.

Os perfis destinados a COCTI (Coordenadoria de Gestão da Central de Serviços de TI.)

Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantidade	Area
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	05	COCTI
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	11	COCTI
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	05	COCTI
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	03	COCTI
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	01	COCTI
ASISA-02	Analista de sistemas de automação – Pleno	01	COCTI
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	01	COCTI

TECSUP-01 – Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior – QUANTIDADE 05

Experiência profissional	Mínimo de 1 anos de experiência em: Experiência em ambientes tecnológicos corporativos, infraestrutura, segmento bancário ou de alto desempenho.
Formação acadêmica	Nível médio completo
Proficiência em inglês	Conhecimento desejável intermediário de leitura em inglês.
Atribuições	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento telefônico cordial e direcionamento correto das chamadas. • Usar linguagem adequada. • Cumprimento de scripts de atendimento e confidencialidade. • Monitoramento de filas de atendimento e repasse para técnicos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio na comunicação interna em situações emergenciais. • Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo. Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo. • Atendimento via Teams. • Operação da URA e atualização de mensagens automáticas. • Registro de solicitações simples no sistema ITSM
Conhecimentos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimentos em informática e pacote Microsoft Office 365.
Competências comportamentais	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas); • Capacidade de trabalho em equipe; • Capacidade de interagir com os usuários do Banco de forma cortês, educada e profissional; • Capacidade de adaptação a novos processos, ambientes e tecnologias.

ASUPCOMP-01 – Analista de suporte computacional Júnior – QUANTIDADE 11

Experiência profissional	<p>Mínimo de 1 anos de experiência em: 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> <p>Experiência em ambientes tecnológicos corporativos, infraestrutura, segmento bancário ou de alto desempenho.</p>
Formação acadêmica	Nível superior completo de TI (graduação ou tecnológico)
Proficiência em inglês	Conhecimento desejável intermediário de leitura em inglês.
Atribuições	<ul style="list-style-type: none"> • Possuir conhecimento em operação e suporte de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Pacote MS-Office 365 e superiores), antivírus, compactadores de arquivos, navegadores de acesso à internet, acesso remoto a computadores etc. • Possuir conhecimentos em sistemas operacionais MS.

	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento e experiência em gerenciamento de usuários no ActiveDirectory. Possuir conhecimento em aplicações WEB, VPN e comunicação de dados. • Possuir conhecimento em manutenção de hardware e software de microcomputadores e periféricos (montagem e configuração), software básico e aplicativos de automação de escritório. • Conhecimento e experiência em configuração de dispositivos Móveis (smartphones e tablets) e periféricos. • Instalação e configuração de softwares homologados. • Suporte a sistemas corporativos. • Configuração scanners e dispositivos de rede local. • Gerenciamento de listas, grupos no Admin center. • Liberação de Ponto Lógico (MAC). • Diagnóstico inicial de falhas de rede. • Execução de scripts e ferramentas de diagnóstico sob orientação. • Atualização de patches e antivírus conforme cronograma. • Registro detalhado de atendimentos e escalonamento quando aplicável. • Recepção e atendimento aos empregados, com postura orientada ao cliente. • Registro, categorização e priorização de chamados no sistema ITSM. • Recebimento, conferência e entrega de equipamentos (notebooks, desktops, periféricos). • Recolhimento de hardware para manutenção ou substituição. • Desbloqueio de contas e redefinição de senhas conforme políticas de segurança. • Consultas de status de matrículas e orientações básicas sobre sistemas internos. • Cumprimento de SLAs definidos para N1. • Boas práticas ITIL.
<p>Conhecimentos técnicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Operacionais Windows 10 e 11 – Diagnostico e suporte. • Microsoft Office 365 – Conhecimento avançado em suporte técnico. • VPN – Criação e gerenciamento de usuário no CISCO DUO admin. • Infraestrutura de Redes – Liberação de MAC e Wi-Fi

Competências comportamentais	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas); • Capacidade de trabalho em equipe; • Capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão; • Capacidade de adaptação a novos processos, ambientes e tecnologias.
-------------------------------------	---

ASUPCOMP-02 – Analista de suporte computacional Pleno – QUANTIDADE 5

Experiência profissional	<p>Mínimo de 2 anos de experiência em: 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>Experiência em ambientes tecnológicos corporativos, infraestrutura, segmento bancário ou de alto desempenho.</p>
Formação acadêmica	Nível superior completo de TI (graduação ou tecnológico)
Proficiência em inglês	Conhecimento desejável intermediário de leitura em inglês.
Atribuições	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento avançado em operação e suporte de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Pacote MS-Office 365 e superiores), antivírus, compactadores de arquivos, navegadores de acesso à internet, acesso remoto a computadores etc. • Conhecimento avançado em Gerenciamento de usuários no Active Directory. Conhecimento avançado em aplicações WEB, VPN e comunicação de dados. • Conhecimentos avançados em configuração de dispositivos Móveis (smartphones e tablets) e periféricos. • Instalação e configuração de softwares homologados. • Suporte a sistemas corporativos; • Configuração scanners e dispositivos de rede local. • Execução de scripts e ferramentas de diagnóstico sob orientação. • Atualização de patches e antivírus conforme cronograma. • Registro detalhado de atendimentos e escalonamento quando aplicável. • Recepção e atendimento aos empregados, com postura

	<p>orientada ao cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro, categorização e priorização de chamados no sistema ITSM. • Recebimento, conferência e entrega de equipamentos (notebooks, desktops, periféricos). • Recolhimento de hardware para manutenção ou substituição. • Desbloqueio de contas e redefinição de senhas conforme políticas de segurança. • Consultas de status de matrículas e orientações básicas sobre sistemas internos. • Apoio em inventário físico e lógico de ativos. • Instalação, ajustes e configuração avançada de sistemas operacionais MS Windows. • Emissão e instalação de certificados digitais (ICP-Brasil e internos). • Suporte remoto e presencial a executivos e áreas críticas. • Diagnóstico de falhas em softwares corporativos e integração com sistemas legados. • Apoio em projetos de atualização tecnológica. • Elaboração de relatórios técnicos sobre chamados críticos. • Contribuição para a base de conhecimento com soluções avançadas. • Boas práticas ITIL.
<p>Conhecimentos técnicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Operacionais Windows 10 e 11 – Diagnostico e suporte avançado. • Active Directory – Criação e Gerenciamento de grupo e usuário. • VPN – Criação e gerenciamento de usuário no CISCO DUO admin. • Admin Center – Criação e gerenciamento de lista, grupo e usuário. • Infraestrutura de Redes – Liberação de MAC e Wi-Fi • Relatórios técnicos.
<p>Competências comportamentais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas); • Capacidade de trabalho em equipe; • Capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão; • Capacidade de adaptação a novos processos, ambientes e tecnologias.

<p>Experiência profissional</p>	<p>Mínimo de 3 anos de experiência em: 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 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>. Experiência em ambientes tecnológicos corporativos, infraestrutura, segmento bancário ou de alto desempenho.</p>
<p>Formação acadêmica</p>	<p>Nível superior completo de TI (graduação ou tecnológico)</p>
<p>Proficiência em inglês</p>	<p>Conhecimento desejável intermediário de leitura em inglês.</p>
<p>Atribuições</p>	<p>Supervisão técnica, orientação e distribuição de chamados para equipes N1 e N2. Atuação em desbloqueio, acesso e configuração de VPNs. Criação e manutenção de Unidades Organizacionais (OU) no Active Directory. Implementação e manutenção de políticas de segurança em AD. Formulação de procedimentos técnicos. Construção de Comunicação Interna; Auxílio na gestão de ativos de hardware e software; Treinamento interno e elaboração de procedimentos técnicos; Apoio em auditorias de rede e conformidade com normas (ISO 27001); Ação rápida em incidentes de indisponibilidade de rede; Apoio à coordenação na elaboração de relatórios estratégicos. Suportar a coordenação em atividades estratégicas; Instalação e configuração de certificados digitais (ICP-Brasil e internos). Boas práticas ITIL V3 ou superior</p>
<p>Conhecimentos técnicos</p>	<p>Sistemas Operacionais Windows 10 e 11 – Diagnostico e suporte avançado. Active Directory – Criação e Gerenciamento de grupo e usuário. VPN – Criação e gerenciamento de usuário no CISCO DUO admin. Admin Center – Criação e gerenciamento de lista, grupo e usuário. Infraestrutura de Redes – Liberação de MAC e Wi-Fi Relatórios técnicos.</p>

<p align="center">Competências comportamentais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas); • Capacidade de trabalho em equipe; • Capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão; • Capacidade de adaptação a novos processos, ambientes e tecnologias.
---	---

ASO-02– Administrador de sistemas operacionais Pleno – QUANTIDADE 1

<p align="center">Experiência profissional</p>	<p>Mínimo de 3 anos de experiência em: 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 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>. Experiência em ambientes tecnológicos corporativos, infraestrutura, segmento bancário ou de alto desempenho.</p>
<p align="center">Formação acadêmica</p>	<p>Nível superior completo de TI (graduação ou tecnológico)</p>
<p align="center">Proficiência em inglês</p>	<p>Conhecimento desejável intermediário de leitura em inglês.</p>
<p align="center">Atribuições</p>	<p>Planejar a implantação, considerando desempenho, disponibilidade e segurança.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar e configurar sistemas operacionais Windows. • Monitorar desempenho, aplicar atualizações e patches. • Gerenciar contas, permissões e políticas de segurança. • Administrar ambientes multiusuário e versões de sistemas. • Implementar medidas de segurança para proteção de dados, software e hardware. • Fornece suporte técnico a equipes e usuários. • Elaborar e manter documentação técnica e procedimentos. • Avaliar novas tecnologias e propor melhorias. • Automatizar rotinas administrativas. • Windows Server. • Active Directory. • Políticas de acesso. • Automação e Scripts; • Shell Script, PowerShell, scripts para monitoramento. • Conhecer ITIL Foundation.

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificações LPI, Microsoft. • Experiência com ambientes de alta disponibilidade. • Conduzir revisões periódicas de processos e propor melhorias baseadas em métricas. • Monitoramento proativo de links e dispositivos críticos. • Identificar gargalos e propor melhorias alinhadas às boas práticas ITIL.
Conhecimentos técnicos	<p>Windows Server Active Directory Automação e Script PowerShell Certificação LPI, Microsoft. Atualização de Patches</p>
Competências comportamentais	<p>Capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas); Capacidade de trabalho em equipe; Capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão; Capacidade de adaptação a novos processos, ambientes e tecnologias.</p>

ASISA-02– Analista de sistemas de automação – Pleno – QUANTIDADE 1

Experiência profissional	<p>Mínimo de 3 anos de experiência em: 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 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 Service Desk. Experiência em ambientes tecnológicos corporativos, infraestrutura, segmento bancário ou de alto desempenho.</p>
Formação acadêmica	Nível superior completo de TI (graduação ou tecnológico)
Proficiência em inglês	Conhecimento desejável intermediário de leitura em inglês.
	<p>Configurar e manter fluxos automatizados no Service Desk. Implementar automações para requisições padrão (ex.: reset de senha, provisionamento de acessos). Criar e gerenciar itens de catálogo, formulários, SLAs e regras de aprovação. Desenvolver integrações entre ServiceNow, Microsoft</p>

<p style="text-align: center;">Atribuições</p>	<p>365/Azure e sistemas legados via APIs de infraestrutura. Criar fluxos no Power Automate e Azure Logic Apps para automatizar processos interdepartamentais. Integrar fluxos com Teams, Outlook, SharePoint e outras ferramentas M365. Mapear processos AS-IS e desenhar TO-BE utilizando Bizagi Modeler com notação BPMN 2.0. Identificar gargalos e propor melhorias alinhadas às boas práticas ITIL. Auxiliar na elaboração de normativos internos e diagramas BPMN. Manter repositório atualizado SharePoint; Apoiar auditorias internas e externas, fornecendo evidências de conformidade. Criar dashboards e relatórios no Power BI e no ServiceNow para monitorar KPIs, Workspace, Dashboard e painéis de atendimento. Analisar dados para propor melhorias contínuas. Planejar e executar testes (unitários, integração, UAT) para fluxos automatizados. Garantir versionamento, rollback e publicação segura em ambientes controlados. Atuar como ponto de referência para automação no Service Desk. Conduzir revisões periódicas de processos e propor melhorias baseadas em métricas. Monitoramento proativo de links e dispositivos críticos. Conhecer ITIL Foundation. Certificações LPI, Microsoft. Experiência com ambientes de alta disponibilidade. Conduzir revisões periódicas de processos e propor melhorias baseadas em métricas. Monitoramento proativo de links e dispositivos críticos. Identificar gargalos e propor melhorias alinhadas às boas práticas ITIL.</p>
<p style="text-align: center;">Conhecimentos técnicos</p>	<p>Windows Server. Active Directory. Automação e Script. Certificação LPI, Microsoft. Service Now. Integração ServiceNow, Azure e API. Power Automate, Azure Logic. Processos AS-IS notação BPMN 2.0 (Bizagi). Relatórios no PowerBi.</p>

<p>Competências comportamentais</p>	<p>Capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas); Capacidade de trabalho em equipe; Capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão; Capacidade de adaptação a novos processos, ambientes e tecnologias.</p>
-------------------------------------	--

GERSUP – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – QUANTIDADE 1

<p>Experiência profissional</p>	<p>Mínimo de 5 anos de experiência, 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 05 (cinco) 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 Service Desk. Experiência em ambientes tecnológicos corporativos, infraestrutura, segmento bancário ou de alto desempenho.</p>
<p>Formação acadêmica</p>	<p>Nível superior completo de TI (graduação ou tecnológico)</p>
<p>Proficiência em inglês</p>	<p>Conhecimento desejável intermediário de leitura em inglês.</p>
<p>Atribuições</p>	<p>Liderança e gestão de equipe. Supervisão da Central de Serviços; Diagnóstico avançado e resolução de incidentes críticos. Definição de padrões técnicos e boas práticas para suporte. Gestão de escalonamentos e comunicação com áreas de negócio. Apoio à coordenação na elaboração de relatórios estratégicos. Garantia da estabilidade da infraestrutura de TI. Atuação como preposto fixo da CONTRATADA nas instalações do Banco. Planejamento e execução de treinamentos técnicos para a equipe. Participação em comitês de mudança e gestão de crises. Apoio à coordenação na elaboração de relatórios estratégicos. Repasse de conhecimento ao time; Gestão de tarefas, incidentes e problemas; Condução de atividades que envolvam possibilidades de construir, estruturar e executar automatizações.</p>
<p>Conhecimentos técnicos</p>	<p>Sistemas e hardware: Domínio sobre diferentes programas de software e plataformas de hardware.</p>

	<p>Ferramentas de suporte: Experiência com ferramentas de helpdesk e-mail, comunicação interna e videoconferência.</p> <p>Infraestrutura e rede: Conhecimento em redes, segurança de rede, análise de tráfego de rede, backup e administração de sistemas.</p> <p>Melhoria contínua: Capacidade de identificar a causa raiz dos problemas e desenvolver soluções inovadoras.</p>
<p>Competências comportamentais</p>	<p>Capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas);</p> <p>Capacidade de trabalho em equipe;</p> <p>Capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão;</p> <p>Capacidade de adaptação a novos processos, ambientes e tecnologias.</p>
<p>Entrevista e Aprovação pela CONTRATANTE</p>	<p>Considerando a natureza estratégica e a criticidade das atividades desempenhadas pelo GERSUP – Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação, torna-se obrigatória a participação da CONTRATANTE em todas as etapas do processo de seleção, entrevista técnica e aceite final do profissional indicado pela CONTRATADA para o referido cargo.</p> <p>A exigência fundamenta-se na necessidade de garantir que o profissional possua perfil técnico, comportamental e de governança compatível com as especificidades do ambiente corporativo da CONTRATANTE, assegurando a adequada condução das equipes de suporte, a gestão eficiente dos incidentes e a continuidade operacional dos serviços de tecnologia da informação.</p> <p>O GERSUP será responsável pela coordenação direta das atividades de Service Desk, suporte técnico, gestão de mudanças, controle de ativos, incidentes e problemas, além de atuar como ponto focal junto à área de governança de TI. Diante desse contexto, sua atuação tem impacto direto sobre a segurança da informação, a integridade dos sistemas corporativos e a disponibilidade dos serviços críticos de TI.</p> <p>Assim, para fins de segurança e controle interno, a CONTRATANTE deverá participar ativamente do processo de entrevista técnica e validação do candidato, bem como aprovar formalmente o profissional indicado, antes de seu início nas atividades. Essa medida visa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantir o alinhamento do profissional aos padrões técnicos e éticos exigidos pela CONTRATANTE; • Assegurar a conformidade com as políticas de segurança da informação e confidencialidade de dados; • Mitigar riscos de interrupção dos serviços críticos; • Manter a continuidade operacional e a estabilidade

	<p>do ambiente corporativo de TI;</p> <ul style="list-style-type: none">• Preservar a rastreabilidade e a governança sobre os perfis-chave do contrato. <p>Por fim, caso haja substituição do profissional GERSUP durante a vigência contratual, deverá ser observado o mesmo procedimento de entrevista, validação e aceite formal pela CONTRATANTE, a fim de evitar qualquer descontinuidade ou prejuízo à execução contratual e à segurança operacional do ambiente de TI.</p>
--	---

A exigência de anos mínimos de experiência para os profissionais fundamenta-se na criticidade e complexidade das atividades desenvolvidas em um ambiente de missão crítica, como o do Banco da Amazônia, onde a maturidade técnica é essencial para mitigar riscos de interrupção de serviços que poderiam causar danos irreparáveis à continuidade dos negócios. Conforme as diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, o escalonamento da experiência — um ano para profissionais juniores, três anos para plenos e cinco anos para seniores — visa assegurar que a contratada disponibilize especialistas capazes de orquestrar infraestruturas de alta disponibilidade e tomar decisões técnicas de alto impacto, evitando que o Banco se torne um "laboratório de gestão" para empresas sem o know-how necessário. Além disso, a definição desses requisitos busca alinhar as contratações às melhores práticas de mercado e às normas do Governo Digital para atrair talentos qualificados, reduzir a rotatividade de pessoal (turnover) e garantir a preservação do conhecimento tecnológico dentro da instituição.

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026

ANEXO II

CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

Ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

Ref: Edital de Licitação n./..... Objeto:

.....

Prezados senhores,

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

1. Propõe-se o Valor Total de R\$(.....), sendo somatória dos custos estimados para os 12 meses para a execução dos serviços objeto desta licitação.

.Lote	Item	Descrição do Perfil	Quant.	Valor Mensal	Valor Anual
Único	01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	05		
	02	Analista de suporte computacional Júnior	11		
	03	Analista de suporte computacional Pleno	9		
	04	Analista de suporte computacional Sênior	3		
	05	Administrador de sistemas operacionais Pleno	1		
	06	Analista de sistemas de automação – Pleno	1		
	07	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1		
	08	Analista de suporte computacional Sênior	1		
	09	Administrador de sistemas operacionais Sênior	1		
	10	Administrador de sistemas operacionais Sênior	2		
	11	Administrador de Banco de Dados Sênior	1		
	12	Analista de Redes Pleno	1		
	13	Analista de Redes Sênior	1		
	14	Especialista em Cloud Sênior	1		
VALOR GLOBAL PARA 60 MESES					

2. No valor total proposto estão englobados todos os custos e despesas previstos no Edital n./....., tais como: custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, seguros, taxas, lucro, uniformes, alimentação, transporte, plano de assistência médico-hospitalar e odontológica e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.
3. Junta-se a planilha de composição de preços: Incluir a Planilha detalhada dos preços constante no Edital ANEXO II.
 - 3.1. Juntamente com a Proposta de Preço, o licitante deverá encaminhar planilha de composição de custo e documentação técnica das soluções ofertadas, acrescida de Planilha de Atendimento aos Requisitos Técnicos indicando para cada item (exigência), o documento ou manual e o número da página, na documentação técnica fornecida, que permita a verificação das características técnicas obrigatórias, observado que o licitante deverá fornecer todas as informações que sejam solicitadas pela equipe do BANCO, visando completa validação de atendimento às características técnicas;
4. Que, em relação às prerrogativas da Lei Complementar n. 123/2016, o proponente:
 - () Enquadra-se como microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal, nos termos previsto no Decreto n. 8.538/2015, conforme certidão expedida pela Junta Comercial ou Cartório de Registro em anexo. Ainda, que:
 - () É optante do Simples Nacional, submetendo-se à alíquota de%, apurada com base no faturamento acumulado dos últimos 12 meses.
 - () Não é optante do Simples Nacional.
 - () Não se enquadra na condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal.
5. Essa proposta é válida por 60 (sessenta) dias, contados da data prevista para abertura dos envelopes.
6. Até que o contrato seja assinado, esta proposta constituirá um compromisso da, observadas as condições do Edital. Caso esta proposta não venha a ser aceita para contratação, a BANCO DA AMAZÔNIA S.A. fica desobrigada de qualquer responsabilidade referente à presente proposta.
7. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas na Minuta do Contrato.
8. Não será admitido valor global do item superior ao estimado pelo Banco, pois caso algum dos itens estiver acima do valor orçado, o licitante será convocado a negociar, de maneira que a proposta para o item não ultrapasse o estimado.
9. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas na Minuta do Contrato. Devem ser utilizados, para quaisquer pagamentos, os dados bancários a seguir:
BANCO:
AGÊNCIA:
CONTA CORRENTE:
PRAÇA DE PAGAMENTO:

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

.....
(Local e Data)

.....
(representante legal)

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026

ANEXO III

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS DE MÃO DE OBRA

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

	Nº Processo	
	Licitação Nº	

Dia ___ / ___ / ___ às ___ : ___ horas

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

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

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

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

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

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

Mão de obra vinculada à execução contratual

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

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

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

MÓDULO 1 : COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

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

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

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

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

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

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

natalina, férias e adicional de férias.

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

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

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

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

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

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

SUBMÓDULO 2.3 – Benefícios Mensais Diários

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

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

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

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

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

Total	
--------------	--

MÓDULO 3 – PROVISÃO PARA RESCISÃO

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

MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

Nota 1: Os itens que contemplam o módulo 4 se referem ao custo dos dias trabalhados pelo repositor/substituto, quando o empregado alocado na prestação de serviço estiver ausente, conforme as previsões estabelecidas da legislação.

SUBMÓDULO 4.1 – Ausências Legais

4.1	SUBSTITUTO DE AUSÊNCIAS LEGAIS	Valor (R\$)
A	Substituto na Cobertura de Férias	
B	Substituto na Cobertura de Ausências Legais	
C	Substituto na Cobertura de Licença-Paternidade	
D	Substituto na Cobertura de Ausência por acidente de trabalho	
E	Substituto na Cobertura de Afastamento Maternidade	
F	Substituto na Cobertura de Outras Ausências (especificar)	
Total		

SUBMÓDULO 4.2 – Substituto na Intrajornada

4.2	Intrajornada	Valor (R\$)

A	Substituto na cobertura de intervalo para repouso ou alimentação	
Total		

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

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

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS

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

Nota: Valores mensais por empregado.

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

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

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

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

1- QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

6	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	
Subtotal (A + B + C + D + E)		
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
Valor Total por Empregado		

2- QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

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

3- QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

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

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

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026.

ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AO ARTIGO 38 DA LEI N. 13.303/2016

Ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

Ref: Edital de Licitação n. / Objeto:

.....

Prezados senhores,

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

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

Aplica-se a vedação também:

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

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

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

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

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

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

.....
(Local e Data)

.....
(representante legal)

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026.
ANEXO VI
MODELO DE DECLARAÇÃO

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 90007/2026, cujo objeto é
***** , consoante com as disposições desse Edital e
seus anexos e pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia S.A., a
empresa **** (razão social), inscrita no CNPJ/MF sob o nº **.***.*/0001-
, sediada em ** (UF), na Rua (Avenida etc) ****, nº *** (endereço completo), por intermédio do
seu representante legal, Sr^(a) ****, portador(a) do RG nº *****-SSP/** e do CPF/MF nº ***.***.***-
, abaixo assinado(a), **DECLARA que: **a)** tem conhecimento do teor Lei de Improbidade
Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos, que dispõe sobre
as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira; e b) se comprometem a
cumprí-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 ilícitamente e (ii) adotar as melhores práticas de
monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos
de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores,
colaboradores e/ou terceiros por elas contratados.

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

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026.
ANEXO VII
MINUTA DO CONTRATO

Contrato n./.....

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS.....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), na Avenida Presidente Vargas, nº 800, Bairro Campina, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 04.902.979/0001-44, representado neste ato por seu Gerente de ***** , Sr. ***** , ***** (nacionalidade), ***** (estado civil), ***** (profissão), portador do RG nº *****SSP/** e do CPF/MF nº ***.***.***_**, domiciliado e residente nesta cidade, doravante denominado **CONTRATANTE**, e de outro lado a empresa ***** , com sede em ***** (UF), na Rua (Avenida, Quadra etc) ***** , nº *** , Bairro ***** , CEP: nº *****_*** , inscrita no CNPJ/MF sob o nº **.***.***/0001-**, representada neste ato por seu ***** (cargo), Sr(a).***** (nome completo), ***** (nacionalidade), ***** (estado civil), ***** (profissão), portador do RG nº *****/SSP-(UF) e do CPF/MF nº ***.***.***_**, doravante denominada **CONTRATADA**, por este instrumento e na melhor forma de direito, nos termos da decisão do Comitê ***** , datada de **/**/2025, ajustam o presente Contrato, nos termos do Edital do Pregão Eletrônico Nº 90007/2026, sujeitando, ainda, as partes às disposições da Lei 13.303/16, de 30.06.2016, do Decreto Federal nº 8.945/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia S. A. e suas alterações, conforme cláusulas e condições seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente contrato tem como objeto a contratação de empresa para....., conforme descrição especificações contidas no Edital da Licitação PE 90007/2026 e seus anexos, os quais constarão como adendos deste contrato.

1.2. A presente contratação é referente ao LOTE único da referida licitação, conforme abaixo:

1.3. O presente contrato decorre do processo n./ , realizado pelo edital de licitação n. 90007/2026

2. CLÁUSULA SEGUNDA – ADENDOS

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

ADENDO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ADENDO I-A – CENÁRIO DA CONTRATANTE VOLUMETRIA DE CHAMADOS, ATIVOS E USUÁRIOS

ADENDO I-B – Perfis Profissionais da contratação
ADENDO III – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
ADENDO III-A – MODELO DO PREÇO DETALHADO pdf. (site do banco)
ADENDO II – MODELO PARA A PROPOSTA
ADENDO IV a VI – MODELOS DE DECLARAÇÕES
ADENDO VIII – TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO
ADENDO IX – TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE E SIGILO
ADENDO X – TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DO EMPREGADO TERCEIRIZADO;
ADENDO XI - TRATAMENTO DE DADOS
ADENDO XII – MATRIZ DE RISCO
ADENDO XIII- ACORDO DE NIVEIS DE SERVIÇOS
ADENDO XIV – RELATÓRIO GERENCIAL
ADENDO XV – TERMO DE VISTORIA
ADENDO XVI – MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

2.2. Este contrato e seus Adendos são considerados como único termo e suas regras deverão ser interpretados de forma harmônica. Em caso de divergência insuperável entre as regras do contrato e de outras condições licitadas, configuradas pelo Edital Pregão Eletrônico nº 90007/2026 e seus documentos anexos e a proposta apresentadas pelo contratado prevalecerá em prol das condições que foram licitadas, preservado o princípio da boa fé objetiva.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PRAZOS

3.1. O início dos serviços será em até 15 dias após a assinatura do contrato, conforme item do Termo de Referência, Adendo1 deste contrato e o prazo de vigência será de 5 (cinco) anos, contados a partir da data da assinatura do contrato, conforme previsto no item do Termo de Referência, Adendo 1 deste Contrato.

3.1.1. Os prazos previstos neste Contrato, de execução poderão ser prorrogados, durante a vigência contratual, com a aquiescência da **CONTRATADA**, por decisão do gestor do serviços, por meio de termo aditivo.

4. CLÁUSULA QUARTA – VALOR DO CONTRATO E RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1. Como contrapartida à execução do objeto do presente Contrato, O Banco da Amazônia deve pagar à **CONTRATADA** o valor Mensal de R\$ [====] e para o período de 60 meses o valor Global de R\$ (INCLUIR O VALOR POR PERFIL)

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

4.2. Os recursos orçamentários para cobrir as despesas decorrentes da execução do objeto deste contrato estão previstos no orçamento de despesa do Banco da Amazônia – Rubrica Despesa – 82.113-6 (DESP PROCESSAMENTO-SERV. TÉCN ATEND SUPORTE TIPO SERVICE DESKC/INSS PJ)

5. CLÁUSULA QUINTA – EXECUÇÃO DO CONTRATO

5.1. O objeto deverá ser fornecido rigorosamente executado, conforme estabelecido no Pregão Eletrônico nº 90007/2026 com seus Anexos e neste contrato e seus Adendos, sendo que a inobservância de qualquer condição poderá acarretar a não aceitação dos mesmos, sem qualquer ônus para O Banco da Amazônia.

5.1.1. A **CONTRATADA** deverá fornecer os serviços especificados no objeto deste instrumento de Contrato, cumprindo todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência.

5.1.2. O BANCO DA AMAZÔNIA deverá acompanhar e assegurar as condições necessárias para o fornecimento dos bens, cumprindo rigorosamente todas as obrigações e responsabilidades assim indicadas no Termo de Referência.

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

5.3. A gestão do presente Contrato deve ser realizada pelo Gerência de Contratos e Licitações do Banco da Amazônia. A gestão do contrato abrange o encaminhamento de providências, devidamente instruídas e motivadas, identificadas em razão da fiscalização da execução do contrato, suas alterações, aplicação de sanções, rescisão contratual e outras medidas que importem disposição sobre o contrato.

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

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

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

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

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

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

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

custos correlatos.

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

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

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

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

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

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

E-mail Banco da Amazônia -

E-mail **CONTRATADA** -

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

5.10.2. Os prazos indicados nas comunicações iniciam em 2 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail.

5.11. A execução do presente Contrato e das parcelas do presente Contrato estão condicionadas à expedição, por parte do Gestor de Contrato do Banco da Amazônia, das respectivas ordens de fornecimento dos serviços.

6. CLÁUSULA SEXTA – RECEBIMENTO

6.1. O BANCO DA AMAZÔNIA, por meio do agente de fiscalização técnica, deve receber o objeto do presente Contrato:

a) provisoriamente: na data de entrega dos serviços constantes da ordem de serviço, para que O Banco da Amazônia proceda às avaliações de conformidade, sem representar qualquer tipo de aceite;

b) definitivamente: em 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

6.2. Acaso verifique o descumprimento de obrigações por parte da **CONTRATADA**, o agente de fiscalização técnica ou administrativo deve comunicar ao preposto desta, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção. O tempo para a correção deve ser computado no prazo de execução do Contrato, para efeito de configuração da mora e suas cominações.

6.2.1. Realizada a correção pela **CONTRATADA**, abrem-se novamente os prazos para os recebimentos estabelecidos nesta Cláusula.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

7.1. O pagamento é condicionado ao recebimento provisório ou definitivo, conforme Cláusula Sexta, e deve ser efetuado conforme Termo de Referência Adento 1 deste contrato, mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura pela **CONTRATADA** à unidade de gestão de contrato do Banco da Amazônia, que deve conter o detalhamento do objeto executado, o número deste Contrato, a agência bancária e conta corrente na qual deve ser depositado o respectivo pagamento.

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

7.1.1.1. 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;

7.1.1.2. certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos emitida pelas Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da **CONTRATADA**;

7.1.1.3. Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);

7.1.1.4. certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT); e

7.1.1.5. atestado, se for o caso, de optante pelo SIMPLES (ANEXO I- AV da Instrução Normativa SRF n.º 480, de 15.12.2004);

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

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

7.2. Havendo controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, à qualidade e à

quantidade, o montante correspondente à parcela incontroversa deverá ser pago no prazo previsto no subitem acima e o relativo à parcela controvertida deve ser retido.

7.3. É vedado o pagamento antecipado.

7.4. É permitido ao Banco da Amazônia descontar da garantia, dos créditos da **CONTRATADA** qualquer valor relativo à multa, ressarcimentos e indenizações, sempre observado o contraditório e a ampla defesa.

7.5. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pelo Banco da Amazônia, o valor devido deve ser acrescido de atualização financeira, desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), acrescido dos encargos, calculados da seguinte forma:

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

Onde:

EM = Encargos moratórios devidos;

I=Índice de atualização financeira, calculado como: $(6 / 100 / 365) = 0,00016438$; VP = Valor da parcela em atraso;

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

8. CLÁUSULA OITAVA – SUBCONTRATAÇÃO

8.1. É vedada a subcontratação parcial ou total dos serviços contratados.

9. CLÁUSULA NONA – ALTERAÇÕES INCIDENTES SOBRE O OBJETO DO CONTRATO

9.1. 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.

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

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

b) deve ser mantida a diferença, em percentual, entre o valor global do Contrato e o valor orçado pelo Banco da Amazônia, salvo se o fiscal técnico do Contrato apontar justificativa técnica ou econômica, que deve ser ratificada pelo gestor do Contrato;

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

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

b) as consequências da rescisão contratual, seguida de nova licitação e contratação, devem importar prejuízo relevante ao interesse coletivo;

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.

9.2. 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, que devem avaliar os seus pressupostos e condições e, quando for o caso, calcular os limites;

b) as justificativas devem ser ratificadas pelo gestor do Contrato do Banco da Amazônia; e

c) submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira do Banco da Amazônia;

9.3. 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.

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

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

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

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

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

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

10. CLÁUSULA DÉCIMA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO CONTRATO

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

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

b) revisão: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato diante de

variação de preços e custos decorrentes de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis, e desde que se configure álea econômica extraordinária e extracontratual, sem a necessidade de periodicidade mínima.

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

10.2. O reajuste deve ser concedido de ofício pelo Banco da Amazônia e deve observar o descrito no Adendo 1 – Termo de Referência, item 14, pelo índice IPCA/IBGE, apurado no período.

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

$$11. R = P_0 [(IPCA_1 / IPCA_0) - 1]$$

Onde:

R = Valor do reajuste

P₀ = Preço base proposto

IPCA= Índice Nacional de Preços ao Consumidor-amplo, calculado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística)

IPCA₁ = Índice referente ao mês de aniversário da data de apresentação da proposta.

IPCA₀ = Índice referente ao mês da apresentação da proposta.

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

10.5. A repactuação será concedida observando o interregno mínimo de 1 (um) ano para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época do orçamento a que se refere a proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

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

10.7. Em relação aos demais custos contratuais, a repactuação será realizada considerando a variação de índice setorial ou, na falta deste, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) divulgado pelo IBGE.

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

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

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

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

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

A revisão que não for solicitada durante a vigência do Contrato considera-se preclusa com a prorrogação ou renovação contratual ou com o encerramento do Contrato.

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

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

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

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

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS RESPONSABILIDADES DA **CONTRATADA** E DA **CONTRATANTE**

11.1. Das Obrigações e Responsabilidades da **CONTRATADA**:

- 11.1.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:
- 11.1.2. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.
- 11.1.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 11.1.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 11.1.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;
- 11.1.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 11.1.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar

dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no Termo de Referência, o valor correspondente aos danos sofridos;

- 11.1.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato
- 11.1.9. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 11.1.10. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 11.1.11. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;
- 11.1.12. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 11.1.13. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 11.1.14. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 11.1.15. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.
- 11.1.16. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 11.1.17. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.
- 11.1.18. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 11.1.19. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 11.1.20. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação
- 11.1.21. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas
- 11.1.22. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 11.1.23. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos

de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação

- 11.1.24. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
- 11.1.25. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho, inclusive equipamentos e instalações, em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
- 11.1.26. Garantir o acesso do contratante, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;
- 11.1.27. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;
- 11.1.28. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 11.1.29. Disponibilizar ao contratante os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 11.1.30. Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, conforme disposto no Termo de Referência, sem repassar quaisquer custos a estes;
- 11.1.31. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.
- 11.1.32. Esta cláusula estabelece a transferência definitiva da propriedade intelectual e econômica ao Banco, assegurando que todo o conhecimento técnico, códigos-fonte e documentação produzidos sejam entregues integralmente, garantindo ao Contratante total autonomia para utilizar, modificar ou evoluir a solução tecnológica de forma independente e sem custos adicionais.
- 11.1.33. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.
- 11.1.34. Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por não receber o vale-transporte;
- 11.1.35. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante
- 11.1.36. depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da contratante. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, o contratado deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.
- 11.1.37. Autorizar o contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

- 11.1.38. Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;
- 11.1.39. Atender às solicitações do contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;
- 11.1.40. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 11.1.41. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o contratado relatar ao contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 11.1.42. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:
- 11.1.43. Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;
- 11.1.44. Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;
- 11.1.45. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível. Não se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo quando se tratar das exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- 11.1.46. Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional, a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII, art. 30, §1º, II, e do art. 31, II, todos da Lei Complementar nº 123/2006, salvo quando se tratar das exceções previstas no § 5º-C do art. 18 do mesmo diploma legal;
- 11.1.47. Para efeito de comprovação da comunicação, a contratado deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.
- 11.1.48. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 11.1.49. Manter equipe qualificada e dimensionada conforme os quantitativos mínimos.
- 11.1.50. Contratar profissionais técnicos com formação, experiência e conhecimento compatíveis com o objeto contratado, fornecendo treinamentos e cursos quando necessário.
- 11.1.51. Substituir os profissionais técnicos que atuem de forma inadequada, antiprofissional ou que prejudiquem as atividades do time, conforme solicitação da CONTRATANTE.
- 11.1.52. Administrar integralmente os assuntos relacionados aos seus empregados, providenciando técnicos folguistas para substituições em períodos de férias, licenças e afastamentos, na proporção de 1 folguista para cada 2 empregados afastados.
- 11.1.53. Substituir imediatamente, em caso de ausência por faltas, férias ou licenças, o empregado alocado, identificando previamente o substituto ao Gestor do Contrato da CONTRATANTE.
- 11.1.54. Participar de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe da

CONTRATANTE, entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços.

- 11.1.55. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em conformidade com as obrigações trabalhistas.
- 11.1.56. Treinamento e Capacitação:
- 11.1.57. Fornecer ciclo de treinamentos iniciais e periódicos para todos os membros da equipe técnica, com disciplinas de TI utilizadas no projeto, ITIL, ITSM, Inteligência Artificial, Ferramentas MS, soluções de banco de dados, storage, backup, tecnologia de redes, etc.
- 11.1.58. Apresentar plano anual de capacitação e aprimoramento, com cronograma, carga horária e conteúdos programáticos.
- 11.1.59. Garantir atualização contínua em novas tecnologias, processos e ferramentas adotadas pelo contratante.
- 11.1.60. Segurança e Confidencialidade
- 11.1.61. Garantir a confidencialidade das informações e conformidade com a LGPD.
- 11.1.62. Cumprir rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TIC da CONTRATANTE, disponibilizando cópia das normas aos profissionais alocados e zelando pela sua observância.
- 11.1.63. Solicitar aos profissionais alocados a leitura e aceite formal (assinatura) dos termos de sigilo/confidencialidade e responsabilidade, conforme modelo fornecido pela CONTRATANTE.
- 11.1.64. Solicitar à CONTRATANTE revisão, modificação ou concessão de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos, em casos de movimentação de pessoal sob sua responsabilidade.
- 11.1.65. Manter sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços ou da relação contratual com a CONTRATANTE.
- 11.1.66. Relatórios e Indicadores:
- 11.1.67. Apresentar relatórios mensais de desempenho e conformidade.
- 11.1.68. Encaminhar à unidade fiscalizadora da CONTRATANTE as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição previamente validados em reunião mensal de acompanhamento.
- 11.1.69. Elaborar e apresentar mensalmente à CONTRATANTE relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviço realizados versus os definidos no Termo de Referência e demais informações relevantes.
- 11.1.70. Infraestrutura e Recursos:
- 11.1.71. Garantir, em caso de necessidade, todos os recursos técnicos (internet, computadores e softwares) para que os técnicos possam atuar em regime de teletrabalho/home office, com acesso à VPN fornecida pela CONTRATANTE.
- 11.1.72. Garantir que a equipe estará atuante e monitorando as filas de chamados, monitoramento Zabbix, incluindo chamados urgentes de Recursos Humanos e Caixa Eletrônico.
- 11.1.73. Garantir que, ao término do projeto, os equipamentos cedidos da CONTRATANTE permaneçam sob posse do Banco da Amazônia.
- 11.1.74. Caso sejam cedidos equipamentos da CONTRATANTE, a instalação dos equipamentos será realizada pela equipe de carpintaria e eletricitas do Banco da Amazônia.
- 11.1.75. Garantir que toda a equipe esteja uniformizada ao prestar serviços nas dependências da CONTRATANTE, com uniformes limpos, em bom estado e sem avarias.
- 11.1.76. Fornecer anualmente três uniformes por profissional, em tons discretos, admitindo-se o uso de logotipos da CONTRATADA; uniformes desgastados ou danificados serão considerados pendência contratual.
- 11.1.77. Elaborar plano de contingência para períodos de greve e paralisações no transporte

público, apresentando-o previamente à CONTRATANTE.

- 11.1.78. Arcar com os custos de deslocamento da equipe contratada durante períodos de greve, garantindo o início das atividades às 5h30min no prédio da Direção Geral da CONTRATANTE ou em outro local definido na região metropolitana.
- 11.1.79. Fornecimento de Materiais de trabalho e Vestuário:
- 11.1.80. Fornecer, sem custos adicionais à CONTRATANTE, todos os materiais de trabalho e vestuário necessários à adequada execução dos serviços.
- 11.1.81. Fornecer a todos os empregados do projeto, na implantação do serviço, headsets com fio, conexão USB/USB-C, controle de áudio integrado e microfone com redução de ruído, para uso da equipe contratada no atendimento via Microsoft Teams, incluindo reserva técnica. Na ocorrência de quebra, danos ou perdas a CONTRATADA será acionada para realizar a troca ou fornecimento de novo equipamento.
- 11.1.82. Cada integrante da equipe deverá receber três camisas por ano, padronizadas e identificadas com a marca da CONTRATADA, sendo obrigatória a substituição imediata em caso de desgaste, manchas ou encardimento, a fim de garantir a apresentação adequada nas dependências do Banco.
- 11.1.83. Cada colaborador deverá receber um headset individual, compatível com os sistemas de comunicação da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá manter, sob responsabilidade do supervisor da equipe, uma reserva técnica de até quatro headsets, para garantir a continuidade dos serviços em caso de falha, perda ou necessidade de substituição imediata.
- 11.1.84. Demandas Especiais:
- 11.1.85. Alocação de Técnicos em Eventos Externos – Service Desk: Alocação de técnicos da CONTRATADA em eventos institucionais promovidos pelo Banco fora do expediente regular, especialmente aos finais de semana.
- 11.1.86. A CONTRATADA deverá disponibilizar de 1 (um) a 2 (dois) técnicos presenciais por evento, com perfil compatível às atividades de suporte técnico (Service Desk). Os eventos poderão ocorrer nas dependências do Banco ou em locais externos, previamente informados pela CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis. O limite é de até 12 (doze) eventos por ano, conforme demanda.
- 11.1.87. Todas as despesas relacionadas — incluindo deslocamento, alimentação, hospedagem (quando aplicável) e demais custos operacionais — deverão estar integralmente incluídas no valor mensal do contrato, sendo vedada qualquer cobrança adicional, independentemente da quantidade de eventos dentro do limite anual.
- 11.1.88. A CONTRATANTE compromete-se a informar local, horário e escopo de atuação esperado com, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis de antecedência. O descumprimento das obrigações poderá resultar em advertência, multa contratual ou outras sanções previstas no contrato principal.
- 11.1.89. Atendimento Estendido à Alta Administração:
- 11.1.90. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico especializado aos membros da alta administração do Banco, classificados como usuários VIP — incluindo presidente, diretores, secretários executivos, CEO, líderes de projetos e gerentes de áreas estratégicas ou orçamentárias — até as 22h, conforme demanda previamente alinhada e informada. O limite é de até 30 (trinta) atendimentos por ano.
- 11.1.91. O atendimento deverá ser preferencialmente remoto, utilizando ferramentas como VPN, Microsoft Teams e demais soluções homologadas pela CONTRATANTE. A CONTRATADA será responsável por garantir todas as condições e recursos necessários para a realização do suporte remoto, exceto quando for indispensável o atendimento presencial.
- 11.1.92. Todas as despesas relacionadas — como deslocamento, alimentação, equipamentos e

demais custos operacionais — deverão estar integralmente incluídas no valor mensal do contrato, sendo vedada qualquer cobrança adicional.

11.1.93. A CONTRATANTE compromete-se a informar a necessidade de atendimento com antecedência mínima de 08 a 12 horas, sempre que possível. O descumprimento das obrigações poderá acarretar sanções conforme previsto no contrato principal.

11.2. Das Obrigações e Responsabilidades da CONTRATANTE:

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

11.2.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

11.2.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

11.2.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

11.2.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade

11.2.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

11.2.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

11.2.8. Não praticar atos de ingerência na administração do contratado

- indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;
- fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo contratado;
- estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do contratado;
- definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;
- demandar a funcionário do contratado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;
- prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do contratado.

11.2.9. Cientificar o setor de representação judicial do Banco da Amazônia para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

11.2.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

11.2.11. A Administração terá o prazo de 30 dias úteis, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

11.2.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais

11.2.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante

11.2.14. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado

com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO

12.1. O inadimplemento contratual de ambas as partes autoriza a rescisão, que deve ser formalizada por distrato e antecedida de comunicação à outra parte **CONTRATANTE** sobre a intenção de rescisão, apontando-se as razões que lhe são determinantes, dando-se o prazo de 10 (dez) dias úteis para eventual manifestação.

12.2. A parte que pretende a rescisão deve avaliar e responder motivadamente a manifestação referida no subitem precedente no prazo de 10 (dez) dias úteis, comunicando a outra parte, na forma prevista neste Contrato, considerando-se o Contrato rescindido com a referida comunicação.

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

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

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

12.4.1. Na hipótese deste subitem, o Banco da Amazônia pode conceder prazo para que a **CONTRATADA** regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da **CONTRATADA** de corrigir a situação.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Pela inexecução total ou parcial do Contrato, o Banco da Amazônia poderá, garantida a prévia defesa, de acordo com o processo administrativo preceituado no artigo 109 do Regulamento, aplicar ao contratado as sanções de advertência ou suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Banco da Amazônia por prazo não superior a 2 (dois) anos, que podem ser cumuladas com multa.

13.2. As sanções administrativas devem ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos da **CONTRATADA**:

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

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

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

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

- a) em 1/2 (um meio), se a **CONTRATADA** for reincidente;
- b) em 1/2 (um meio), se a falta da **CONTRATADA** tiver produzido prejuízos relevantes para O Banco da Amazônia.

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

- a) em 1/4 (um quarto), se a **CONTRATADA** não for reincidente;
- b) em 1/4 (um quarto), se a falta da **CONTRATADA** não tiver produzido prejuízos relevantes para O Banco da Amazônia;
- c) em 1/4 (um quarto), se a **CONTRATADA** tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la; e
- d) em 1/4 (um quarto), se a **CONTRATADA** comprovar a existência e a eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do artigo 57 do Decreto n. 11.129/2022.

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

13.3.4. Além das hipóteses previstas no presente contrato, estará a **CONTRATADA** sujeita a multa constante no item 24 do Termo de Referência, Adendo 1 deste contrato:

13.3.5. O valor das multas apurado, após processo administrativo será descontado da garantia, dos pagamentos eventualmente devidos ao Banco ou judicialmente.

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

13.3.7. 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 (dez) dias consecutivos, contados da data da comunicação de confirmação da multa, em depósito em conta corrente própria em nome do Banco.

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

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANCO DA AMAZÔNIA

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

- a) fraudar o presente Contrato;
- b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o Contrato;
- c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações deste Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou neste instrumento contratual; ou
- d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro deste Contrato; e
- e) realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei n. 12.846/2013, Decreto n. 8.420/2015, Lei n. 13.303/15, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis, ainda que não relacionadas no presente Contrato.

14.2. A prática, pela **CONTRATADA**, de atos lesivos ao Banco da Amazônia, a sujeitará, garantida a ampla defesa e o contraditório, às seguintes sanções administrativas:

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

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

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

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

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

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

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

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

14.3. A prática de atos lesivos ao Banco da Amazônia será apurada e apenada em Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), instaurado pelo Gestor do Contrato e conduzido por comissão composta por 2 (dois) servidores designados.

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

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

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

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

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

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

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

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

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE

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

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ANTICORRUPÇÃO

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

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

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - MATRIZ DE RISCO

17.1. A **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE** se obrigam a assumir os riscos para prestação do objeto deste Contrato, conforme alocação descrita na **Matriz de Risco** – Anexo VII, deste Contrato.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. As partes **CONTRATANTEs** elegem o foro da Comarca de, Estado do ..., para a solução de qualquer questão oriunda do presente Contrato, com exclusão de qualquer outro.

18.2. E, por estarem justas e **CONTRATADAS**, as partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que produzam os efeitos legais, por si e seus sucessores.

..... dede 201.....

Pelo Banco da Amazônia:

.....
.....
Pela **CONTRATADA**:

.....
Testemunhas:

1ª.....
Nome:
CPF:

2ª.....
Nome:
CPF:

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026.
ANEXO VIII

ADENDO AO CONTRATO

TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

Por este instrumento particular, a **CONTRATADA** compromete-se a cumprir integralmente as disposições da Política Anticorrupção, Política de Responsabilidade Socioambiental e da Política de Relacionamento com Fornecedores do Banco da Amazônia da qual tomou conhecimento neste ato por meio da leitura da cópia que lhe foi disponibilizada.

E, para fiel cumprimento desse compromisso, a **CONTRATADA** declara e garante que nem ela, diretamente ou por intermédio de qualquer subsidiária ou afiliada, e nenhum de seus diretores, empregados ou qualquer pessoa agindo em seu nome ou benefício, realizou ou realizará qualquer ato que possa consistir em violação às proibições descritas (i) na Lei n. 12.846/2013, doravante denominada “Lei Anticorrupção Brasileira”, (ii) na Lei Contra Práticas de Corrupção Estrangeiras de 1977 dos Estados Unidos da América (*United States Foreign Corrupt Practices Act of 1977*, 15 U.S.C. §78-dd-1, et seq., conforme alterado), doravante denominada FCPA, (iii) e nas convenções e pactos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, em especial a Convenção da OCDE sobre Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção e a Convenção Interamericana contra a Corrupção – OEA, todas referidas como “Normas Anticorrupção”, incluindo pagamento, oferta, promessa ou autorização de pagamento de dinheiro, objeto de valor ou mesmo de valor insignificante mas que seja capaz de influenciar a tomada de decisão, direta ou indiretamente, a:

- a) qualquer empregado, oficial de governo ou representante de, ou qualquer pessoa agindo oficialmente para ou em nome de uma entidade de governo, uma de suas subdivisões políticas ou uma de suas jurisdições locais, um órgão, conselho, comissão, tribunal ou agência, seja civil ou militar, de qualquer dos indicados no item anterior, independente de sua constituição, uma associação, organização, empresa ou empreendimento controlado ou de propriedade de um governo, ou um partido político (os itens A a D doravante denominados conjuntamente autoridade governamental);
- b) oficial legislativo, administrativo ou judicial, independentemente de se tratar de cargo eletivo ou comissionado;
- c) oficial de, ou indivíduo que ocupe um cargo em, um partido político;
- d) candidato ou candidata a cargo político;
- e) um indivíduo que ocupe qualquer outro cargo oficial, cerimonial, comissionado ou herdado em um governo ou qualquer um de seus órgãos; ou
- f) um oficial ou empregado(a) de uma organização supranacional (por exemplo, Banco Mundial, Nações Unidas, Fundo Monetário Internacional, OCDE) (doravante denominado oficial de governo);

g) ou a qualquer pessoa enquanto se saiba, ou se tenha motivos para crer que qualquer porção de tal troca é feita com o propósito de:

g.1.) influenciar qualquer ato ou decisão de tal oficial de governo em seu ofício, incluindo deixar de realizar ato oficial, com o propósito de assistir O Banco da Amazônia ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro;

g.2.) assegurar vantagem imprópria;

g.3) induzir tal oficial de governo a usar de sua influência para afetar ou influenciar qualquer ato ou decisão de uma autoridade governamental com o propósito de assistir O Banco da Amazônia ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro; ou

g.4) fornecer um ganho ou benefício pessoal ilícito, seja financeiro ou de outro valor, a tal oficial de governo.

A **CONTRATADA**, inclusive seus diretores, empregados e todas as pessoas agindo em seu nome ou benefício, com relação a todas as questões afetando O Banco da Amazônia ou seus negócios, se obrigam a:

a) permanecer em inteira conformidade com as Leis Anticorrupção, e qualquer legislação antissuborno, anticorrupção e de conflito de interesses aplicável, ou qualquer outra legislação, regra ou regulamento de propósito e efeito similares, abstando-se de qualquer conduta que possa ser proibida a pessoas sujeitas às Leis Anticorrupção;

b) tomar todas as precauções necessárias visando prevenir ou impedir qualquer incompatibilidade ou conflito com outros serviços ou com interesses do Banco da Amazônia, o que inclui o dever de comunicar as relações de parentesco existentes entre os colaboradores da **CONTRATADA** e do Banco da Amazônia; e

c) observar, no que for aplicável, o Programa de *Compliance* do Banco da Amazônia, sobre o qual declara ter pleno conhecimento.

Entendendo que é papel de cada organização fomentar padrões éticos e de transparência em suas relações comerciais, O Banco da Amazônia incentiva a **CONTRATADA**, caso ainda não possua, a elaborar e implementar programa de integridade próprio, observando os critérios estabelecidos no Decreto n. 8.420/2015.

Caso a **CONTRATADA** ou qualquer de seus colaboradores venha a tomar conhecimento de atitudes ilícitas ou suspeitas, especialmente se referentes à violação das Leis Anticorrupção, deve informar prontamente ao Banco da Amazônia, por meio do Canal de Denúncias e no telefone

Fica esclarecido que, para os fins do Contrato, a **CONTRATADA** é responsável, perante O Banco da Amazônia e terceiros, pelos atos ou omissões de seus colaboradores.

Por fim, a **CONTRATANTE** declara estar ciente de que a fiel observância deste instrumento é fundamental para a condução das atividades inerentes ao Contrato maneira ética e responsável constituindo falta grave, passível de imposição de penalidade, qualquer infração, no disposto deste instrumento.

.....
(Local e Data)

.....
(representante legal)

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026
ANEXO IX

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES

Este Termo de Compromisso é celebrado entre:

BANCO DA AMAZÔNIA, Endereço Avenida Presidente Vargas, 800, Belém, Pará, inscrito no CNPJ/MF 04.902.979/0001-44, neste ato representadas pelo Gestor do Contrato e pelo Fiscal do Contrato, abaixo assinado ("**CONTRATANTE**"), e a [\[RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA\]](#), Endereço [\[ENDEREÇO DA CONTRATADA\]](#), inscrita no CNPJ/MF [\[CNPJ DA CONTRATADA\]](#), neste ato representadas por seus sócios-administradores, na forma de seu contrato social e pelo seu Preposto, todos abaixo assinados ("**CONTRATADA**"), **CONTRATANTE** e **CONTRATADA** em conjunto denominadas como Partes:

CONSIDERANDO QUE as Partes, por meio do contrato [\[NÚMERO DO CONTRATO\]](#) ("**Contrato**"), estão estabelecendo uma relação jurídica para a prestação de serviços especializados em [\[OBJETO DO CONTRATO\]](#), pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** sendo que para serem executados, necessariamente incluem o acesso, o conhecimento e o tratamento de dados e informações corporativas da **CONTRATANTE** pela **CONTRATADA**, além do uso de equipamentos, de recursos computacionais e outros que envolvam a possibilidade de divulgação de informações restritas, de exclusivo interesse da **CONTRATANTE**, sob a posse, guarda e domínio da **CONTRATADA**;

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

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

RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso e Sigilo de Dados e Informações ("**Termo**"), o qual se regerá pelas considerações acima, bem como, **pelas considerações que forem pertinentes constantes na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).**

1. OBJETO

1.1. Este Termo tem por objeto exclusivo proteger as Informações Confidenciais que venham a ser fornecidas ou reveladas pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, bem como disciplinar a forma pela qual elas devem ser utilizadas pela **CONTRATADA**.

1.2. Todas as informações ou dados revelados ou fornecidos, direta ou indiretamente, pela **CONTRATANTE** ou por terceiros em nome desta à **CONTRATADA**, ou obtida por esta de forma lícita, independentemente de divulgação explícita, em quaisquer meios de

armazenamento ou transmissão e independente do formato, rotulação ou forma de envio, devem ser tratadas como Informações Confidenciais.

1.3. A **CONTRATADA** reconhece que as Informações Confidenciais são de propriedade exclusiva da **CONTRATANTE** ou são advindas de terceiros e estão sob sua responsabilidade.

1.4. As Informações Confidenciais poderão estar contidas e serem transmitidas por quaisquer meios, incluindo, entre outros, as formas escritas, gráfica, verbal, mecânica, eletrônica, digital, magnética ou criptográfica.

2. RESTRIÇÕES QUANTO À UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

2.1. A **CONTRATADA** reconhece a importância de se manter as Informações Confidenciais em segurança e sob sigilo, mesmo após o término de vigência do presente Termo, obrigando-se a tomar todas as medidas necessárias para impedir que sejam transferidas, reveladas, divulgadas ou utilizadas, sem prévia autorização da **CONTRATANTE**, a qualquer terceiro estranho a este Termo.

2.2. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Termo, a **CONTRATADA** obriga-se a:

- (i) Tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo ou os materiais de acesso restrito que lhe forem fornecidos pela **CONTRATANTE** e preservar o seu sigilo, de acordo com a legislação vigente;
- (ii) Preservar o conteúdo das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito, sem divulgá-lo ou comercializar a terceiros;
- (iii) Não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito;
- (iv) Não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo: (a) informações classificadas em qualquer grau de sigilo; (b) informações relativas aos materiais de acesso restrito 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 comercial conforme as disposições acordadas, a **CONTRATADA** concorda em notificar formalmente este fato a **CONTRATANTE**, que terá o direito de resolver a relação comercial 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

<hr/> <p>Nome Fiscal do Contrato</p>	<hr/> <p>Nome Preposto</p>
--	--

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026
ANEXO X**

**TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DO EMPREGADO
TERCEIRIZADO**

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

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

- a) Manter-me atualizado com a Política de Segurança da Informação e Cibernética e demais Políticas Internas e Normas de Segurança do BANCO DA AMAZÔNIA;
- b) Manter o sigilo absoluto de minhas senhas de acesso à rede corporativa e a sistemas, estando ciente que minhas senhas são pessoais e intrasferíveis, cabendo a mim, exclusivamente, a guarda sigilosa, não sendo permitido compartilhar, revelar, salvar, replicar, publicar ou fazer uso não autorizado de minhas senhas;
- c) Manter sigilo absoluto de informações do BANCO DA AMAZÔNIA que me sejam franqueados em função da minha atividade profissional;
- d) Manter vigilância dos materiais, máquinas, ferramentas e outros pertences de minha propriedade guardados no local dos serviços, quando forem prestados nas dependências do BANCO DA AMAZÔNIA, além de zelar pelos equipamentos, materiais e quaisquer outros recursos de propriedade da DO BANCO DA AMAZÔNIA colocados eventualmente à minha disposição, utilizando-os de maneira correta e cuidadosa e estritamente para os fins do cumprimento das minhas atividades;
- e) Manter sigilo das informações do BANCO DA AMAZÔNIA ou de terceiros, classificadas como sigilosas, restritas e internas, não divulgando ou comercializando, interna ou externamente, a não ser quando devidamente autorizado;
- f) Não copiar, reproduzir, transferir ou usar indevidamente quaisquer informações do BANCO DA AMAZÔNIA para qualquer outra finalidade que não seja a promoção dos serviços contratados, observando-se o disposto neste termo;
- g) 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, exceto quando autorizada expressamente por escrito pelo BANCO DA AMAZÔNIA;
- h) 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;
- i) Não utilizar as informações de forma que possa configurar concorrência desleal com o BANCO DA AMAZÔNIA, tampouco explorá-las em outros negócios ou oportunidades comerciais, sem prévia e expressa autorização do BANCO DA AMAZÔNIA;
- j) Não comentar, compartilhar ou publicar na Internet ou em mídias sociais, ou qualquer plataforma de

armazenagem aberta de dados, como repositórios digitais, quaisquer informações relacionadas à prestação de serviços que tem junto ao BANCO DA AMAZÔNIA a não ser que tenha havido prévia e expressa autorização;

- k) Não realizar qualquer atividade relacionada a captura de áudio, vídeo ou imagens dentro das dependências do BANCO DA AMAZÔNIA, exceto quando relacionada a atividade contratada;
- l) 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;
- m) Acessar os ambientes do BANCO DA AMAZÔNIA, sejam eles físicos ou lógicos, estritamente para a execução da prestação dos serviços contratados;
- n) 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;
- o) Manter sigilo de dados pessoais cujo BANCO DA AMAZÔNIA figura como controlador ou operador, não divulgando ou comercializando, interna ou externamente, a não ser quando devidamente autorizado;
- p) 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;
- q) Tratar todos os Dados Pessoais como restritos, 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;
- r) Notificar o BANCO DA AMAZÔNIA assim que tomar conhecimento de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (i) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (ii) de quaisquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (iii) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente;
- s) Ter a ciência de que o BANCO DA AMAZÔNIA monitora seus ambientes físicos e lógicos visando a eficácia dos controles implantados, a proteção de seu patrimônio e reputação, possibilitando ainda a identificação de eventos ou alertas de incidentes ligados à segurança da informação;
- t) Comunicar imediatamente ao meu Gerente imediato ou diretamente ao fiscal do contrato qualquer falha, suspeita ou ameaça por mim detectada aos ativos do BANCO DA AMAZÔNIA, como informações, recursos de tecnologia da informação, ambientes físicos, imagem e reputação;
- u) 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]

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026
ANEXO XI

TRATAMENTO DE DADOS

DO TRATAMENTO DE DADOS

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

CLÁUSULA XXX - Todo tratamento de Dado decorrente da implementação deste contrato deve seguir as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e as diretrizes abaixo elencadas:

- I. Diretrizes de tratamento. Considerando que competirá 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 corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados, caso seja solicitado pela **CONTRATANTE**.
- III. Solicitações de Titulares. A **CONTRATADA** deverá notificar imediatamente 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 VIII - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES](#) deste contrato, sendo sua formalização, parte integrante e indispensável desta cláusula.
- V. Registro de atividades. A **CONTRATADA** deverá manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar e a identificação de quem as realizou.
- VI. Governança e segurança. A **CONTRATADA** deverá garantir a implementação de medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que os ambientes físicos ou lógicos utilizados no tratamento de Dados são estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, padrões de boas práticas, governança e princípios gerais previstos em Lei, além das demais normas regulamentares aplicáveis.
- VII. Subcontratação de operadores. A **CONTRATADA** somente poderá subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros mediante consentimento prévio e por escrito da **CONTRATANTE**. Neste caso, a **CONTRATADA** deverá celebrar um contrato escrito com estes subcontratados para (i) obrigá-los à condições de tratamento de dados semelhantes às impostas por este Contrato em relação à **CONTRATADA**, no que for aplicável aos Serviços subcontratados; (ii) descrever os Serviços subcontratados; (iii) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o Subcontratado deverá implementar.
- VIII. Conformidade da **CONTRATADA**. A **CONTRATADA** deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus empregados e sub**CONTRATADAS** com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos serviços e deverá fornecer à

CONTRATANTE relatórios sobre esses controles sempre que solicitado. 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.

- IX. Monitoramento de conformidade. A **CONTRATANTE** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da **CONTRATADA** com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a **CONTRATADA** possui perante a Lei e este Contrato.
- X. Notificação. A **CONTRATADA** deverá notificar a **CONTRATANTE** em até 24h (vinte e quatro) horas: (i) qualquer descumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (iii) qualquer violação de segurança na **CONTRATADA** ou nos seus subcontratados; (iv) qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade da proteção de Dados Pessoais; (v) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.
- XI. Colaboração. A **CONTRATADA** compromete-se a auxiliar a **CONTRATANTE**: (i) com a suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; (ii) e no cumprimento das obrigações decorrentes dos Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais.
- XII. Propriedade dos Dados. O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados da **CONTRATANTE** ou dos clientes desta para a **CONTRATADA** (“Dados”). Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão sendo de propriedade da **CONTRATANTE**, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.
- 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. 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.
- XVI. 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.
- XVII. Solicitação de Dados ou Registros. Sempre que Dados ou Registros forem solicitados pela **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá disponibilizá-los em até 48 (quarenta e oito) horas, podendo ser em menor prazo nos casos em que a demanda judicial, a norma aplicável, ou o pedido de autoridade competente assim o exija. Caso a **CONTRATADA** receba diretamente alguma ordem judicial para fornecimento de quaisquer Dados, deverá comunicar a **CONTRATANTE** antes de fornecê-los, se possível.
- XVIII. 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 ou necessário para a execução do presente Contrato.

- XIX. 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.

(utilizar essa redação para os casos em que houver interação direta entre o prestador de serviços e o titular dados) Ex: **CLÁUSULA XXX**– A **CONTRATADA** somente poderá tratar Dados Pessoais e/ou Dados Pessoais Sensíveis diante o objeto deste Contrato: dentro de uma hipótese legal adequada da Lei 13.709/2018; proporcionando a devida transparência do tratamento e demais exigências da LGPD aos Titulares de Dados; e mediante comprovada ciência dos Titulares de Dados sobre os termos de tratamento de seus respectivos dados pessoais:

- I. A comprovação da transparência à **CONTRATADA** pode ser realizada por meio da disponibilização de Contrato, Aviso de Privacidade ou congêneres devidamente cientificado pelo titular dos dados, contendo no mínimo as seguintes informações sobre o tratamento: base legal, quais dados serão tratados, finalidade do tratamento, informações sobre o compartilhamento de dados, informações sobre possíveis transferências internacionais de dados, inclusive por parte da **CONTRATANTE** e tempo de guarda dos dados de forma a respaldar os tratamentos de dados relacionados ao objeto deste contrato.
- II. A ciência dos Titulares de Dados sobre os termos de tratamento dos seus Dados descrita no caput, poderá ser comprovada por meio de Contratos, Termos de Ciência e Concordância ou congêneres em meios físicos e digitais devidamente assinados ou marcados por meio *checkbox* que passarão a compor o processo do titular estando disponíveis a qualquer tempo.
- III. Todo processo de atendimento as exigências descritas nessa cláusula deverá ser validado pela **CONTRATANTE**, inclusive, nos casos de qualquer alteração no processo.
- IV. A solicitação de dados sensíveis relacionados à biometria, ocorrerá para eficiência e eficácia dos processos relacionados à segurança corporativa e ao combate a fraudes.
- V. O envio das comprovações de ciência dos titulares deverão ser devidamente armazenadas pela **CONTRATADA** e disponibilizadas a **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 24 horas, de forma estruturada e identificada, sempre que solicitado.
- VI. A validação da **CONTRATANTE** não exige a **CONTRATADA** de suas responsabilidades legais e contratuais acerca do tratamento de Dados.

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026
ANEXO XII**

MATRIZ DE RISCO

Categoria do Risco	Descrição do Risco	Causa Provável	Consequência Potencial	Impacto	Medidas de Mitigação / Contingência	Responsável pela Mitigação
Operacional	Rotatividade elevada dos profissionais da contratada	Remuneração incompatível com o mercado ou ausência de plano de carreira	Perda de conhecimento, retrabalho, degradação da qualidade do atendimento	Alta	Exigir observância à Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023; prever substituição imediata sem impacto em SLA; acompanhamento pela fiscalização técnica.	Contratada / Fiscal Técnico
Operacional	Atrasos na alocação de profissionais	Falha na mobilização da contratada após assinatura	Atraso no início dos serviços e risco de paralisação	Média	Exigir plano de mobilização no kick-off e penalidades contratuais por atraso.	Contratada
Técnico	Falhas nos sistemas ITSM (ServiceNow ou similar)	Instabilidade técnica ou má configuração da ferramenta	Perda de registros de incidentes e impacto nos relatórios de SLA	Alta	Exigir redundância, backup e plano de contingência de sistemas ITSM; acompanhamento pelo gestor do serviço.	Contratada / COCTI
Segurança da Informação	Vazamento de dados sensíveis ou credenciais	Acesso indevido por técnicos terceirizados	Comprometimento da segurança e da imagem institucional	Alta	Aplicar controles de acesso rigorosos (MFA, auditoria de logs, VPN corporativa); exigir assinatura de Termo de Confidencialidade e conformidade à LGPD.	Contratada / GPROD
Legal Trabalhista	Descumprimento de obrigações trabalhistas	Má gestão de encargos e benefícios pela contratada	Responsabilidade subsidiária do Banco	Alta	Exigir comprovações mensais (INSS, FGTS, folha e benefícios); reter pagamentos em caso de irregularidades.	Fiscal Administrativo
Financeiro	Superfaturamento ou proposta inexequível	Subavaliação de custos na planilha de formação de preços	Risco de inexecução contratual e necessidade de aditivo	Alta	Verificação técnica e contábil das planilhas; análise de mercado; garantia contratual obrigatória.	Comissão de Licitação / GECOG
Continuidade de Negócios	Interrupção total dos serviços por falência ou greve	Crise financeira da contratada ou paralisação da equipe	Paralisação do atendimento ao usuário	Alta	Exigir plano de continuidade (realocação via VPN, contingência local); manter garantia contratual; prever substituição emergencial.	Contratada / Gestor do Serviço
Tecnológico	Incompatibilidade entre ferramentas e ambiente do Banco	Falha de integração com sistemas legados	Atraso na operação e retrabalho	Média	Realizar testes de homologação e compatibilidade; validar integrações na fase inicial.	Contratada / COCTI
Ambiental / Infraestrutura	Inacessibilidade ao prédio-sede (greves, interdições, desastres)	Eventos externos ou emergências	Interrupção parcial dos serviços	Média	Ativar plano de contingência (teletrabalho via VPN e realocação regional); revisão periódica do PCN.	Contratada / GPROD
Gestão Contratual	Falhas na comunicação entre fiscais, gestor e	Processos pouco documentados	Decisões tardias e não conformidade contratual	Média	Adotar plano de fiscalização formal; reuniões mensais de acompanhamento e	Gestor do Contrato

Categoria do Risco	Descrição do Risco	Causa Provável	Consequência Potencial	Impacto	Medidas de Mitigação / Contingência	Responsável pela Mitigação
	contratada				relatórios IMR.	
Desempenho / SLA	Não cumprimento dos níveis mínimos de serviço (NMS)	Falhas operacionais ou falta de monitoramento de métricas	Glosas, penalidades e perda de qualidade	Alta	Aferição contínua via IMR; aplicação de penalidades; plano de melhoria de desempenho.	Contratada / Fiscal Técnico
Imagem Institucional	Atendimento insatisfatório a usuários VIP ou externos	Falhas de comunicação, demora no suporte	Reclamações e prejuízo à reputação do Banco	Média	Definir canal VIP; exigir equipe sênior dedicada; monitorar indicadores de satisfação (CSAT).	COCTI / Gestor do Contrato

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026
ANEXO XIII
ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

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 item **7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**. Neste item constam as necessidades e expectativas de atendimento da contratação.

Todos os Acordos de Nível de Serviço deverão 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.

Caso a CONTRATADA acumule diversas multas mensalmente, ficará estipulado o limite de 15% a ser aplicado sobre a fatura mensal e será discricionário a CONTRATANTE, em casos recorrentes de reincidência, penalidades mais graves.

Ao longo da contratação, a CONTRATANTE poderá convocar a CONTRATADA para definição de novos acordos de nível de serviço. Isto se deve pela constante mudança tecnológica, mudanças de processos e sistemas de informação de governança que apoiam a contratação pretendida. Toda mudança deverá ser em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA e será efetivada mediante aditivo contratual.

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

1. 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>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 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>5% Se Índice >10%</p> <p>10%</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)
							<p>Se Índice $\geq 5\%$ e $\leq 10\%$ 15% Se Índice $< 5\%$</p>
							<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	$\geq 75\%$	$\geq 85\%$	$\geq 97\%$	<p>5% Se Índice $> 85\%$</p> <p>10% Se Índice $\geq 75\%$ e $\leq 85\%$</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 prazo.	Quantidade de chamados atendidos no prazo de acordo com o SLA Tempo de Resolução que consta no Termo de Referência, Anexo 4 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% Se Índice < 75%</p>
<p><i>Fórmula: (Quantidade de chamados cujo SLA Tempo de Resolução é igual ou inferior aos tempos indicados no Anexo 4 – 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 a 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</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)
		<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>					Índice <= 10% 15% Se Índice > 10%

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%	5% Se Índice < 7%
							10% Se Índice >= 7% e Índice < 12%
		<i>Fórmula: (Número de chamados escalonados para o 2º Nível / total de chamados atendidos pelo 1º Nível) * 100</i>					15% Se Índice >= 12%

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>						

1.2 ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – 1º e 2º NÍVEIS E RESPECTIVAS GLOSAS

Indicadores de desempenho, metas estabelecidas e respectivos percentuais de glosa a partir do 4º mês de contrato para os serviços de 1º e 2º Níveis.

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)
11	Índice de rotatividade e indisponibilidade (turnover).	Mede a porcentagem de rotatividade global do contrato mensalmente.	N/A	>=65%	>=75%	>=85%	<p>5% Se Índice <85%</p> <p>10% Se Índice >= 65% e <=75%</p> <p>15% Se Índice < 65%</p>
		<p><i>Fórmula: (Total de profissionais no mês anterior/Total de profissionais no mês atual) *100</i> <i>*em caso de justificativas motivadas pela CONTRATADA e aceitas pelo CONTRATANTE, esta glosa poderá não ser aplicadas.</i></p>					

1.3 ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – NÍVEIS NÃO PREVISTOS

Os níveis mínimos de serviços não previstos neste termo de referência, deverão ser elaborados em colaboração com a pretensa contratada no prazo de até 90 dias após a reunião inicial (kick off).

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026
ANEXO XIII
NÍVEIS DE SERVIÇOS - RELATÓRIO

RELATÓRIO GERENCIAL (RELATÓRIO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS)

1 - 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.

2 - 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.

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026
ANEXO XV
TERMO DE VISTORIA

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº 90007/2026, do Banco da Amazônia, que a empresa (nome ou razão social da empresa), CNPJ/MF n.º, representada por seu Responsável Técnico (nome do responsável), CPF nº , em visita realizada às instalações à matriz do Banco da Amazônia

, está ciente das condições atuais de infraestrutura física e tecnológica e processos de trabalho existentes, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos *softwares* em utilização pelo órgão, além do parque de sistemas sustentados e perspectivas de projetos para desenvolvimento, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias ao atendimento do objeto e demais condições do Edital, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

Declaramos, ainda, que a supramencionada empresa está ciente do compromisso assumido de manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso em decorrência da vistoria realizada nesta data, bem como quaisquer outras que sejam eventualmente disponibilizadas por meio eletrônico ou ainda que tiver acesso por qualquer meio, formal ou informal.

Belém/PA, de de 2026.

(Assinatura e carimbo) NOME COMPLETO

Cargo Matrícula Banco da Amazônia

NOME COMPLETO

RG / UF CPF

Representante legal da CONTRATADA

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 90007/2026
ANEXO XVI
MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA**

DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº 90007/2026- Banco da Amazônia, que a empresa (nome ou razão social da empresa), CNPJ/MF n.º, representada por seu Responsável Técnico (nome do responsável), CPF nº , opta por não realizar vistoria às instalações da matriz do Banco da Amazônia

, submetendo-se integralmente às condições atuais de infraestrutura física e tecnológica e processos de trabalho existentes, bem como às quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática disponíveis e necessários e ainda de *softwares* em utilização pelo órgão, além do parque de sistemas sustentados e perspectivas de projetos para desenvolvimento e demais condições constantes do Edital, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

Declaramos, portanto, que a empresa está ciente de que não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços, de dificuldades técnicas não previstas ou de custos não planejados, haja vista que será dado acesso às instalações para as empresas interessadas.

Declaramos, ainda, que a supramencionada empresa está ciente do compromisso assumido de manter sigilo sobre todas as informações complementares que tenham sido eventualmente disponibilizadas por meio eletrônico ou que tiver acesso por qualquer meio, formal ou informal.

Belém/PA, de de 2026.

(Assinatura e carimbo) NOME COMPLETO



Cargo Matrícula Banco da Amazônia

NOME COMPLETO

RG / UF CPF

Representante legal da CONTRATADA