



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

Por este instrumento particular de Contrato, em que são Partes, de um lado o **BANCO DA AMAZÔNIA S.A.**, Sociedade de Economia Mista, vinculado ao Governo Federal, com sede em Belém (PA), situado na Avenida Presidente Vargas, nº 800, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 04.902.979/0001-44, representado neste ato por Gerente de Contratações e Gestão Administrativa de Contratos – GECOG, Sra. **BRUNA ELINE DA SILVA CAVALCANTE**, brasileira, solteira, bancária, portadora da Carteira de Identidade Profissional nº 25700 OAB/PA e CPF/MF nº 796.223.562-49, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a empresa **ZEST TECNOLOGIA LTDA**, com registro na Junta Comercial, Indústria e Serviços do Distrito Federal (JUCISDF), sob o NIRE 53300007284, com sede em Brasília/DF, situada na SCN Quadra 4, Bloco B, s/n, Sala702, Parte 401, Asa Norte, CEP: 70.714-020, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 40.750.020/0001-02, representada neste ato pelo seu Administrador, Sr. **ANDRÉ VIVEIROS ARAÚJO**, brasileiro, casado, administrador, portador da CNH nº 02328249617 DETRAN/DF e do CPF nº 052.440.146-25, doravante denominada **CREDENCIADA** por este instrumento e na melhor forma de direito, nos termos da decisão do Comitê de Administração da GECOG do **CONTRATANTE**, datada de 05/02/2025, conforme Parecer GECOG/COPOL Nº 2025/046, ajustam o presente Contrato de Credenciamento, com dispensa de licitação com base no *Caput* do Artigo 30 da Lei 13.303/2016 e RLC, nos termos do **Edital de Credenciamento nº 2023/002** e seus anexos, que ficam fazendo partes integrantes deste instrumento como se nele estivessem transcritos, sujeitando, ainda, do Decreto nº 21.981, de 19.10.1932, e modificações posteriores, e às normas do Direito Privado.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Prestação de serviço de troca eletrônica de dados (EDI – “*Electronic Data Interchange*”), compactados e descompactados, consistindo na alocação, pela **CREDENCIADA**, de estrutura de recursos de segurança, com possibilidade do uso de criptografia no canal de tráfego de dados, caixas postais eletrônicas, facilidades para comunicação de dados e funções específicas para troca de dados, que permitirá o envio e o recebimento dos mesmos, sob forma de documentos eletrônicos, entre a **CONTRATANTE** e seus clientes, incluindo, ainda, os serviços necessários à operacionalização dos sistemas e suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas, na área de abrangência do Banco da Amazônia S/A, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas no **Edital de Credenciamento nº 2023/002**, aderente à Legislação vigente, de acordo com a Lei nº 13.303, de 30 de Junho de 2016.

DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

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

- 1) **Instalação**, que consiste na instalação de aplicativo para transferência eletrônica de dados no cliente, etapa considerada concluída quando os aplicativos estiverem operacionais e a ativação da conexão for finalizada com a transmissão de arquivos de testes, e a consequente configuração para o modo de produção, bem como realização do treinamento;



- 2) **Reinstalação**, mediante acionamento da **CREDENCIADA** para reinstalar os aplicativos para transferência eletrônica de dados nos clientes que já fazem uso do serviço, etapa considerada concluída quando os softwares estiverem operacionais e a ativação da conexão for finalizada com a transmissão de arquivos de testes, e a consequente configuração para o modo de produção, bem como realização do treinamento;
- 3) **Treinamento**, com a: instrução aos clientes quanto ao uso dos sistemas e aplicativos disponibilizados para o serviço de troca eletrônica de dados, abrangendo uma abordagem geral do funcionamento do processo e como utilizar o software da **CREDENCIADA** para o envio e recebimento dos arquivos; e
- 4) **Atualização de versão**, que consiste na instalação de uma nova versão do(s) aplicativo(s) referente(s) ao serviço contratado, etapa considerada concluída quando os softwares estiverem operacionais e a ativação da conexão for finalizada com a transmissão de arquivos de testes, e a consequente configuração para o modo de produção, bem como realização do treinamento.

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

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

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

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

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

DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

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

Procedimentos de transmissão e recepção de arquivos:

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



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

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

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

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

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

- 5.1) A notificação de envio ocorrerá sempre que o arquivo transmitido estiver disponibilizado com integridade na aplicação de Troca Eletrônica de Dados do destinatário (esta informação será gerada para o remetente da informação);
- 5.2) Fará parte desta notificação o seguinte conteúdo:
 - 5.2.1) Origem: código da aplicação de Troca Eletrônica de Dados do remetente;
 - 5.2.2) Destinatário: código da aplicação de Troca Eletrônica de Dados do destinatário;
 - 5.2.3) Identificação: nome do arquivo;
 - 5.2.4) Data: data de transmissão do arquivo (ddmmaaaa);
 - 5.2.5) hora: hora da transmissão do arquivo (hh:mm); e
 - 5.2.6) quantidade de bytes: número de bytes transmitidos;



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

- 5.3.1)** Origem: código da aplicação de Troca Eletrônica de Dados do remetente;
- 5.3.2)** Destinatário: código da aplicação de Troca Eletrônica de Dados do destinatário;
- 5.3.3)** Identificação: nome do arquivo;
- 5.3.4)** Data: data de transmissão do arquivo (ddmmaaaa);
- 5.3.5)** Hora: hora da transmissão do arquivo (hh:mm); e
- 5.3.6)** Quantidade de bytes: número de bytes transmitidos; e

5.4) A **CREDENCIADA** deverá manter pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir data do evento, log das transferências de arquivos, em ambos os sentidos (cliente → BANCO DA AMAZÔNIA e BANCO DA AMAZÔNIA → cliente), com inibição das mensagens de notificação destinadas ao **CONTRATANTE**, sendo estas liberadas quando solicitadas pelo **CONTRATANTE**.

Redisponibilização de arquivos:

1) A **CREDENCIADA** deverá armazenar por um período mínimo de 30 (trinta) dias corridos os arquivos de retorno, possibilitando consulta on line dos clientes através do site (portal web) disponibilizado pela **CREDENCIADA**, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE**;

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

Procedimentos para realização dos serviços de suporte técnico:

1) Identificação dos clientes:

- 1.1)** 01 (um) usuário será reconhecido pelo sistema EDI por meio de uma identificação e uma senha, que será de seu conhecimento exclusivo;
- 1.2)** Havendo necessidade, o cliente do **CONTRATANTE**, poderá solicitar à **CREDENCIADA**, por meio de abertura de chamado de Solicitação de Serviço, a alteração da senha de acesso às aplicações de troca eletrônica de dados, bem como de quaisquer outros dados cadastrais, sendo obrigatória a troca de senha no primeiro acesso, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE**.

Cadastramento de clientes:

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

Exclusão de clientes:

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



- 2) Será considerada exclusão INDIVIDUAL a solicitação efetuada pelo **CONTRATANTE** à **CREDENCIADA**, através de uma solicitação de exclusão, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE**;
- 3) Será considerada uma exclusão COLETIVA a solicitação efetuada pelo **CONTRATANTE**, através de uma solicitação de exclusão de um grupo de clientes do **CONTRATANTE**, cabendo à **CREDENCIADA** a exclusão dos clientes, da(s) aplicação(ões) de troca eletrônica de dados, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE**;
- 4) Poderá ocorrer a exclusão automática dos clientes do **CONTRATANTE** e da(s) aplicação(ões) da **CREDENCIADA** se, comprovadamente, não trafegar nenhum byte no prazo de 18 (dezoito) meses corridos;
- 5) A **CREDENCIADA** deverá mensalmente emitir arquivo de clientes excluídos e encaminhá-los ao **CONTRATANTE**, quando do fechamento da fatura.

Abertura, tratamento e fechamento dos chamados:

- 1) Qualquer acionamento da **CREDENCIADA** deverá ser feito por meio de abertura de chamado pelo **CONTRATANTE**, em formulário (definido pelo **CONTRATANTE**) com geração do identificador de chamado, que deverá ser acompanhado, para efeito de ateste;
- 2) A abertura do chamado deverá ocorrer preferencialmente através de sistema informatizado. Em caso de indisponibilidade, poderão ser adotadas, contingencialmente, a abertura de chamado através de e-mail, página web ou serviço 0800;
- 3) Quando do recebimento do chamado, a **CREDENCIADA** deverá contatar o cliente do **CONTRATANTE** para agendamento do atendimento, dentro do prazo de atendimento;
- 4) Caso a **CREDENCIADA** não obtenha sucesso no contato com o cliente, deverá solicitar a ratificação ou retificação dos dados de contato do cliente ao **CONTRATANTE**;
- 5) Quando o serviço solicitado se tratar de Instalação de aplicativos, a **CREDENCIADA**, a partir do recebimento da solicitação, contata o cliente do **CONTRATANTE** para fazer um "check list" da operacionalidade de seu equipamento (linha telefônica, "modem", etc.) e providenciar o agendamento para atendimento da demanda;
- 6) A **CREDENCIADA** assiste aos clientes do **CONTRATANTE** no suporte e solução de eventuais ocorrências envolvendo a transmissão eletrônica de dados e operacionalização dos aplicativos relacionados aos serviços prestados para o **CONTRATANTE**, conforme o caso;
- 7) A **CREDENCIADA** sempre deixará instalados nas máquinas dos clientes os manuais técnico-operacionais dos aplicativos, que serão entregues à **CREDENCIADA** em meio magnético e, como opção, em meio impresso;
- 8) A **CREDENCIADA** deverá efetuar o treinamento do cliente do **CONTRATANTE**, para viabilizar a perfeita operacionalização dos serviços contratados, capacitando-o para a execução de todo o processo, envolvendo os aplicativos e a transmissão de dados eletrônica a ser adotada;
- 9) A **CREDENCIADA** deverá, obrigatoriamente, fazer teste de conexão com a Troca Eletrônica de Dados adotada, que consiste no envio de um arquivo de teste para a **CREDENCIADA** ou **CONTRATANTE**, que fará a crítica dos dados de cadastramento (código, caixa postal e nome do cliente), gerando, em seguida, o arquivo de notificação para o cliente do **CONTRATANTE**, contendo protocolo eletrônico de comprovação da regularidade da remessa e do retorno dos arquivos, com a confirmação dos testes de conexão;
- 10) Consiste em obrigação da **CREDENCIADA** o fechamento dos chamados logo após a conclusão do serviço, com o imediato envio do bilhete de fechamento do chamado para o **CONTRATANTE**;



- 11) Para os serviços técnicos realizados remotamente, a **CREDENCIADA** deverá informá-los no arquivo sintético de chamados atendidos remotamente, conforme “**Arquivo sintético de chamados atendidos remotamente**” item 1 desta Cláusula;
- 12) O **CONTRATANTE** acompanhará a prestação dos serviços, no tocante aos prazos estabelecidos no item “**DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO**” desta Cláusula;
- 13) Através do site da **CREDENCIADA** ou do serviço 0800, a **CREDENCIADA** deverá prestar informações sobre os chamados abertos, bastando para isto que o **CONTRATANTE** informe o número do chamado ou a caixa postal do cliente; e
- 14) A **CREDENCIADA** deverá, num prazo máximo de 30 (trinta) dias após a solicitação do **CONTRATANTE**, efetuar a integração do seu Sistema de Atendimento com o Sistema de Atendimento do **CONTRATANTE**.

CONEXÕES

Especificações técnicas da conexão CONTRATANTE x VAN:

- 1) A conexão entre **CREDENCIADA** x **CONTRATANTE** é de responsabilidade do **CONTRATANTE**, podendo a critério deste ser realizada através de link dedicado ou através de VPN, considerando a velocidade compatível com o volume de tráfego para o atendimento da demanda;
- 2) A conexão deverá ser constantemente monitorada, quanto ao volume de tráfego, devendo ser revista e redimensionada quando necessário e os custos assumidos pelo **CONTRATANTE**;
- 3) O software de transmissão de arquivos da **CREDENCIADA** deverá suportar o protocolo de transmissão TCP/IP e protocolo de aplicação ODETTE e Connect:Direct (C:D);
- 4) O intercâmbio eletrônico de dados entre o **CONTRATANTE** e **VAN** deverá ser efetuado de forma automática, sendo que os arquivos de dados devem ser transmitidos e disponibilizados para o **CONTRATANTE** em até 05 (cinco) minutos após seu recebimento pela **CREDENCIADA**;
- 5) A **CREDENCIADA** deverá ser provida de infraestrutura tecnológica de porte compatível com o volume de dados contratados, e que possa sofrer "upgrades" necessários de acordo com o crescimento do serviço EDI;
- 6) Não será permitida a instalação de qualquer equipamento da **CREDENCIADA** nas dependências do **CONTRATANTE**, exceto com autorização prévia do **CONTRATANTE**;
- 7) A instalação de software de transmissão de arquivos da **CREDENCIADA** em ambiente do **CONTRATANTE** somente poderá ser efetuada mediante autorização expressa do **CONTRATANTE**; e
- 8) A **CREDENCIADA** deverá possuir estrutura de segurança, tais como firewall, sistema de detecção e prevenção de intrusão.

Especificações técnicas da conexão VAN x cliente:

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



- 2) Nas conexões cujo protocolo seja TCP/IP a **CREDENCIADA** deverá possuir estrutura de segurança, tais como firewall, sistema de detecção e prevenção de intrusão e usar SSL ou outra tecnologia de criptografia mais robusta;
- 3) O intercâmbio eletrônico de dados entre a VAN/cliente deverá ser efetuado de forma automática, devendo os dados ser disponibilizados para o cliente em até 5 (cinco) minutos após seu recebimento na **CREDENCIADA**.

Padrões de disponibilidade dos Serviços de Troca Eletrônica de Dados:

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

2) O cálculo de conectividade obedecerá à seguinte fórmula:

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

ONDE:

DMA = Disponibilidade Mensal Atingida

TTMM = Total de Minutos no Mês

TTICM = Tempo Total de Indisponibilidade do serviço

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

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

Tempo máximo de recuperação:

1) A **CREDENCIADA** deverá garantir um tempo máximo de recuperação dos serviços em até 04 (quatro horas) em casos de interrupções.

Reincidência mensal de falhas:

1) A **CREDENCIADA** deverá garantir que o número de indisponibilidade do serviço seja de no máximo 02 (duas) vezes no mês, entendendo-se como indisponibilidade as paradas superiores a 05 (cinco) minutos.

Suporte e manutenção da conexão:

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



- 2) Paradas de manutenção deverão ser previamente comunicadas pela **CREDENCIADA**, por escrito, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;
- 3) O **CONTRATANTE** avaliará a solicitação da **CREDENCIADA** em até 02 (dois) dias úteis; e
- 4) Caso o **CONTRATANTE** não seja comunicado no prazo estabelecido ou não concorde com a paralisação, o serviço será considerado como indisponível.

DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO:

- 1) O prazo para atendimento do chamado será contado em horas úteis a partir do recebimento do chamado pela **CREDENCIADA**;
- 1.1) Para efeitos de execução deste Contrato de Credenciamento será considerado “horas úteis” o período compreendido das 08h00 às 18h00 de segunda-feira a sexta-feira, excetuando os feriados;
- 2) Os prazos máximos de solução dos serviços de suporte técnico estão definidos na tabela abaixo:

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

- 3) A **CREDENCIADA** deverá entrar em contato com o cliente para agendar o horário do atendimento, que deverá ocorrer dentro do prazo de solução do **item 2** da tabela acima;
- 4) O agendamento está contido no prazo total de atendimento do chamado e, em nenhuma hipótese, o prazo de solução será prorrogado;
- 5) Será considerado concluído o atendimento na data e hora do fechamento do chamado confirmado pelo **CONTRATANTE**;
- 6) Será concedida à **CREDENCIADA** uma tolerância de 30 (trinta) minutos para compensar atrasos (delay) na troca eletrônica dos bilhetes; portanto, não será dado pelo **CONTRATANTE** nenhum provimento a eventuais questionamentos relativos a entrega ou recepção dessas correspondências; e
- 7) O prazo de atendimento dos chamados de Solicitação de Serviço será de 04 (quatro) horas úteis, contadas a partir do recebimento do chamado pela **CREDENCIADA**.

FORMA DE REMUNERAÇÃO:

- 1) O período de faturamento será compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês.
- 2) O serviço de troca eletrônica de dados será remunerado com base na quantidade de bytes trafegados no mês de referência e os serviços de suporte estão incluídos dentro do valor pago por Kb;
- 3) Não serão objeto de remuneração os arquivos de notificação de envio e notificação de recebimento, arquivos retransmitidos, arquivos de controles e arquivos de testes;



- 4) Os serviços de suporte técnico serão remunerados unicamente pela parcela fixa por Kilobyte trafegado em caixa postal ativa no mês de referência;
- 5) Considera-se caixa postal ativa aquele que enviou ou recebeu dados com sucesso por meio da **CREDENCIADA**, exceto arquivos de testes, arquivos retransmitidos e mensagens de notificação;
- 6) O **CONTRATANTE** pagará a quantia de R\$ 0,1262 por Kilobyte trafegado;
- 7) A estimativa de tráfego anual é de 840.000 Kilobytes/ano.

NÍVEIS DE SERVIÇO

Índice de disponibilidade do serviço de troca de dados:

- 1) Conceito: a **CREDENCIADA** deverá manter a disponibilidade mínima do serviço de troca eletrônica de dados conforme estabelecido no Padrões de disponibilidade dos Serviços de Troca Eletrônica de Dados desta Cláusula;
- 2) Propósito: garantir a disponibilidade do serviço de troca de dados;
- 3) O índice exigido: DMA maior que 99% (noventa e nove por cento);
- 4) Desconto: pela inadimplência do índice exigido, a **CREDENCIADA** sujeitar-se-á ao desconto de 0,5% (cinco décimos por cento) para cada 0,1% (um décimo por cento) de redução na disponibilidade mensal mínima (99%); e
- 5) O percentual de desconto incidirá sobre o valor total devido para o Serviço de Tráfego de Dados correspondente ao período de apuração.

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

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

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

Onde:

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

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



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

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

Índice de chamados de Suporte			Percentual de multa
Técnico atendidos no prazo – PCAP			
		PCAP	≥ 95%
95%	>	PCAP	≥ 90%
90%	>	PCAP	≥ 85%
85%	>	PCAP	≥ 80%
80%	>	PCAP	≥ 75%
75%	>	PCAP	≥ 70%
70%	>	PCAP	≥ 65%
65%	>	PCAP	≥ 60%
60%	>	PCAP	≥ 55%
55%	>	PCAP	≥ 50%
50%	>	PCAP	≥ 45%
45%	>	PCAP	≥ 40%
		PCAP	< 40%
			13,00%

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

Índice de chamados de Solicitação de Serviço atendidos no prazo:

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

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

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

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

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



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

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

REQUISITOS DE SEGURANÇA:

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

ABRANGÊNCIA E DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS ENTRE AS CREDENCIADAS:

- 1.1)** Todas as empresas credenciadas em decorrência deste certame estarão obrigadas a conectarem-se a qualquer cliente do **CONTRATANTE**, que este venha a indicar, observadas as regras abaixo;
- 1.2)** Os Serviços de Suporte para clientes serão atendidos de forma remota;
- 1.3)** Os novos clientes do **CONTRATANTE** poderão indicar a empresa VAN de sua preferência para a execução dos serviços, que deverão integrar-se à **CREDENCIADA** pelo **CONTRATANTE**;



1.4) Os clientes poderão utilizar softwares fornecidos pela **CREDENCIADA**, pelo **CONTRATANTE** ou outros disponíveis da sua livre escolha;

1.4) Entende-se por "novo cliente" pessoa física ou jurídica que ainda não utiliza o serviço de VAN para troca de arquivos/mensagens com o **CONTRATANTE**;

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

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

1.7) Os clientes do **CONTRATANTE**, que para se relacionar com esta já utilizam os serviços EDI, poderão manter-se conectados a empresa VAN que atualmente os atende, caso a mesma obtenha o credenciamento e seja **CREDENCIADA** em decorrência deste certame, caso contrário, os clientes do **CONTRATANTE** serão designados para as VANS credenciadas e contratadas neste certame, pelos critérios de "novo cliente";

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

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

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

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

TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS:

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

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

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

4) As **CREDENCIADAS** que já possuem Contratos com o **CONTRATANTE** para prestação de serviços de EDI, estarão submetidas às regras deste credenciamento imediatamente após assinatura do Contrato de Credenciamento;

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



DISPOSIÇÕES GERAIS:

- 1) A **CREDENCIADA** deverá indicar formalmente, no ato de assinatura do Contrato de Credenciamento ou sempre que alterado, o Preposto que atuará como Supervisor Geral de Contrato e será seu representante principal junto ao **CONTRATANTE**;
- 2) A **CREDENCIADA** deverá utilizar mão-de-obra especializada, com empregados devidamente certificados nas diversas plataformas em uso pelos clientes, a fim de manter o padrão de atendimento exigido;
- 3) A **CREDENCIADA** deverá utilizar mão-de-obra especializada, com empregados devidamente certificados nas diversas plataformas em uso pelos clientes, a fim de manter o padrão de atendimento exigido;
- 4) Caso identifique uma prestação de serviços aquém da qualidade contratada, o **CONTRATANTE** notificará a **CREDENCIADA** para que adote as medidas consideradas cabíveis para o restabelecimento da qualidade prevista neste Contrato de Credenciamento;
- 5) A **CREDENCIADA**, durante toda a vigência deste Contrato de Credenciamento, deverá manter cadastro dos clientes do **CONTRATANTE**, contendo os dados informados na ficha de cadastramento: caixa postal, nome do cliente, código do sistema, telefone, contato e CPF/MF ou CNPJ/MF;
- 6) a **CREDENCIADA** deverá manter plantão telefônico DDG (Discagem Direta Gratuita) para suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, para atendimento ao **CONTRATANTE**, destinado ao fornecimento de orientações quanto à operacionalização do presente Contrato de Credenciamento, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE** e seus clientes.

INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Relatório de Ocorrências:

- 1) Deverá ser enviado mensalmente para o **CONTRATANTE**, o Relatório de Ocorrências até o 3º dia útil do mês subsequente;
- 2) O relatório deverá acumular todas as ocorrências pendentes até a data de envio; e
- 3) As informações contidas no relatório subsidiarão o **CONTRATANTE** na regularização de problemas detectados na prestação dos serviços contratados.

Arquivo sintético da prestação de serviços:

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

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



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

Arquivo sintético de chamados atendidos remotamente:

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

Dado	Tamanho	Ínicio	Fim	Tipo	Observação
Nome do sistema	5	1	5	A	
Nome do aplicativo	10	6	15	A	
Nº chamado	10	16	25	N	
Apelido do cliente/cedente/convenente	6	26	31	A	
Data do atendimento	8	32	39	D	DDMMAAAA
Hora do atendimento	6	40	45	D	HHMMSS

PLANO DE CONTINGÊNCIA:

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

PLANO DE TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS:

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

DOS PREÇOS REGISTRADOS

CLÁUSULA QUARTA - O preço unitário dos serviços proposto pela **CREDENCIADA** é de **R\$0,1262** (um mil, duzentos e sessenta e dois milésimos de centavos) por Kilobyte, estando estimado o tráfego em 840.000 Kilobytes/Ano, de acordo com a proposta apresentada no **Edital de Credenciamento nº 2023/002**:

Especificações do Objeto	Unidade	Valor Unitário Kilobyte Trafegado (R\$)
Serviço de troca eletrônica de dados(EDI-"Electronic Data Interchange")	Kilobyte	0,1262

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

PARÁGRAFO SEGUNDO - O CONTRATANTE não aceitará cobrança posterior de qualquer imposto, tributo ou assemelhado adicional, salvo se alterado ou criado após a data de abertura do **Edital de Credenciamento nº 2023/002** e que venha expressamente a incidir sobre o objeto deste Contrato de Credenciamento, na forma da lei. Na hipótese de redução de alíquota após a apresentação da proposta de preços, a mesma será devidamente considerada por ocasião do pagamento.



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

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

DA REVISÃO DOS PREÇOS

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

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

DOS PAGAMENTOS

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

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O pagamento relativo à prestação dos serviços será realizado pelo **CONTRATANTE**, através crédito em **Conta Corrente nº 109282-0, Agência 1409-5, Banco Bradesco (237)** da **CREDENCIADA**, nos dias 05 (cinco), 15 (quinze) ou 25 (vinte e cinco), desde que a **CREDENCIADA** efetive a entrega das Notas Fiscais e Faturas discriminativas com 10 (dez) dias de antecedência da data prevista para pagamento, e após a conferência e confirmação da entrega dos serviços, devidamente comprovado através do Termo Circunstanciado.

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

PARÁGRAFO TERCEIRO - O pagamento será automaticamente transferido para o dia útil subsequente, caso não haja expediente no Banco nas datas previstas para tal. O atraso na entrega da Nota Fiscal/Fatura implicará a transferência automática do pagamento para o próximo mês, sem qualquer acréscimo financeiro contra o **CONTRATANTE**.

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

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

- I. Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à **Dívida Ativa da União**;
- II. Certidão Negativa de Débitos das Fazendas: **Federal, Estadual e Municipal** de seu domicílio ou sede;
- III. Certidão de Regularidade do **FGTS – CRF**;



- IV. Certidão Negativa de Dívidas Trabalhistas – **CNDT**;
- V. Declaração do Simples Nacional (caso optante)

DO ORÇAMENTO

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

DAS OBRIGAÇÕES DA CREDENCIADA

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

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Entregar os produtos especificados e dentro do prazo de entrega deste Contrato de Credenciamento.

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

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

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

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

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

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

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

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

PARÁGRAFO DEZ - Adotar práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, de modo a prevenir ações danosas ao meio ambiente, em observância à Legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais, contribuindo para a manutenção de um meio ambiente ecologicamente equilibrado.

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



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

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

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

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

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

CLÁUSULA NONA - Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das demais Cláusulas do Contrato de Credenciamento.

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

PARÁGRAFO SEGUNDO - Proporcionar as condições necessárias para que a **CRDENCIADA** possa cumprir o estabelecido no Contrato de Credenciamento.

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

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

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

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

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

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



DA HABILITAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA - A CREDENCIADA se obriga a manter, durante a vigência deste Contrato de Credenciamento, todas as condições de habilitação exigidas no **Edital de Credenciamento nº 2023/002**, inclusive a condição de não empregar menor, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze anos). Assume, ainda, a obrigação de apresentar, no término do prazo de validade de cada documento, os seguintes comprovantes atualizados:

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

DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

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

DA INTEGRIDADE E DOS PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO

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

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Para fins da CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA a **CREDENCIADA** Declara:

I - Ter ciência de que o disposto na Lei nº 12.846/13 aplica-se ao presente Contrato de Credenciamento;

I.1 - Ter pleno conhecimento do que dispõe a Lei nº 12.846/13, em especial no que se refere à prática de atos lesivos à Administração Pública, tendo ciência da responsabilização administrativa e civil a que ficará sujeito na hipótese de cometimento de tais atos, além das penalidades aplicáveis, nos termos da referida Lei;

I.2 - Ter ciência de que a prática de atos lesivos à Administração Pública, definidos no art. 5º da Lei nº 12.846/03, sujeitá-lo-á à aplicação das sanções previstas na referida Lei, observados o contraditório e a ampla defesa;

PARÁGRAFO SEGUNDO - fica a **CREDENCIADA** obrigada a:

II - Cumprir fielmente o disposto na Lei nº 12.846/13, abstendo-se do cometimento de atos lesivos à Administração pública, definidos no art. 5º da Lei retomencionada, mormente no diz respeito a práticas corruptas e/ou antiéticas;

II.1 - Respeitar e exigir que seus empregados respeitem, no que couber, os princípios éticos e os compromissos de conduta definidos no Código de Conduta Ética do Banco da Amazônia, cujo teor poderá ser acessado no site www.bancoamazonia.com.br;



II.2 - Disseminar entre seus empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste Contrato de Credenciamento o conhecimento sobre o disposto na Lei nº 12.846/13, de modo que seja assegurado que os mesmos entendam os termos da referida Lei e tenham consciência da relevância do tema integridade e ética na execução dos serviços;

II.3 - Cuidar para que nenhuma pessoa ou entidade que atue em seu nome ou em seu benefício prometa, ofereça, comprometa-se a dar qualquer tipo de vantagem indevida, de maneira direta ou indireta, a qualquer empregado do **CONTRATANTE**, ou a qualquer pessoa ou entidade em nome do **CONTRATANTE**;

II.4 - Manifestar aos seus empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste Contrato de Credenciamento, bem como a qualquer pessoa ou entidade que aja em seu nome, a proibição de que qualquer um deles utilize meio imoral ou antiético nos relacionamentos com os empregados do **CONTRATANTE**;

II.5 - Cooperar com o **CONTRATANTE** e demais órgãos, entidades ou Agentes públicos, em caso de denúncia, suspeita de irregularidades e/ou violação da Lei nº 12.846/13 referentes ao presente Contrato de Credenciamento.

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

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Pela inexecução total ou parcial do objeto do Contrato de Credenciamento, o **CONTRATANTE** poderá, garantida a prévia defesa, aplicar a **CREDENCIADA** as seguintes sanções:

I – Advertência;

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

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

IV - Suspensão temporária do direito de participação em licitação e impedimento de contratar com o **CONTRATANTE**, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

V - A rescisão do Contrato de Credenciamento, provocada pela **CREDENCIADA** implicará, de pleno direito, a cobrança pelo **CONTRATANTE**, de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total contratado;

VI - Nenhuma penalidade será aplicada pelo **CONTRATANTE** sem o devido processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis;

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

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



VIII - Inexistindo pagamento devido ao **CONTRATANTE**, 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 **CONTRATANTE**.

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

DA RESCISÃO DO CONTRATO DE CREDENCIAMENTO

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - O **CONTRATANTE** poderá rescindir administrativamente o presente Contrato de Credenciamento, sem que caiba à **CREDENCIADA** direito a qualquer indenização, sem prejuízo das penalidades pertinentes, nas hipóteses:

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A inexecução total ou parcial do Contrato de Credenciamento enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais previstas;

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

PARÁGRAFO TERCEIRO - O cumprimento irregular de Cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

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

PARÁGRAFO QUINTO - O atraso injustificado no início do serviço;

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

PARÁGRAFO SÉTIMO - A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da **CREDENCIADA** com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no Contrato de Credenciamento;

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

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

PARÁGRAFO DEZ - A decretação de falência;

PARÁGRAFO ONZE - A dissolução da sociedade;

PARÁGRAFO DOZE - A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do Contrato de Credenciamento;

PARÁGRAFO TREZE - A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato de Credenciamento.



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

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

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

DAS VEDAÇÕES

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 04.06.2010, que dispõe sobre a vedação de nepotismo no âmbito da Administração Pública Federal, também é vedado à **CREDENCIADA** utilizar, durante toda a vigência deste Contrato de Credenciamento, 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.

DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

CLÁUSULA VIGÉSIMA - Os Contratos oriundos do Credenciamento terão vigência de 05 (cinco) anos.

DA MATRIZ DE RISCO

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - A Matriz de Riscos consiste no documento que descreve de forma clara e objetiva os riscos assumidos por cada uma das partes na celebração deste Contrato de Credenciamento e está disposto no **ANEXO X** do **Edital do Credenciamento nº 2023/002**.

DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - A Fiscalização da entrega do objeto da contratação será realizada pela Gerência de Infraestrutura e Produção - **GPROD**, que designará e representante da Administração e o gerenciamento do cumprimento das obrigações previstas neste Contrato de Credenciamento.

PARÁGRAFO ÚNICO - A ausência ou omissão da Fiscalização do **CONTRATANTE** não eximirá a **CREDENCIADA** das responsabilidades previstas no Contrato de Credenciamento.



DO FORO

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

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

Belém-Pa, data da ultima assinatura eletrônica.

BANCO DA AMAZÔNIA S/A

Assinado por:

A handwritten signature in blue ink that reads 'Bruna Eline da Silva Cavalcante'.

BRUNA ELINE DA SILVA CAVALCANTE

Gerente Executiva da Gerência de Contratações
e Gestão Administrativa de Contratos – GECOC

ZEST TECNOLOGIA LTDA

Assinado por:

A handwritten signature in blue ink that reads 'André Viveiros Araújo'.

ANDRE VIVEIROS ARAÚJO

Administrador

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 38329709-B473-4642-BD5D-7921D0D706D3

Status: Concluído

Assunto: Complete com o Docusign: ZEST TECNOLOGIA LTDA - CONTRATO 2025-030.pdf

Envelope fonte:

Documentar páginas: 22

Assinaturas: 2

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 5

Rubrica: 0

assinatura.contratos@basa.com.br

Assinatura guiada: Ativado

Rua Santo Antonio, N.17 - Sala F - Centro

Selo com EnvelopeID (ID do envelope): Ativado

Eusebio, CE 61760000

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

assinatura.contratos@basa.com.br

Endereço IP: 163.116.230.116

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: assinatura.contratos@basa.com.br

Local: DocuSign

19/02/2025 09:06:12

assinatura.contratos@basa.com.br

Eventos do signatário

Assinatura

Registro de hora e data

André Viveiros Araujo

Assinado por:

 48B48320E604418...

Enviado: 19/02/2025 09:10:43

aviveiros@imagon.com.br

Visualizado: 19/02/2025 09:27:10

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
(Nenhuma)

Assinado: 19/02/2025 09:27:56

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
Usando endereço IP: 177.67.252.22

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 19/02/2025 09:27:10

ID: 04029280-d672-42f6-8db5-48d7d59d8c4f

Bruna Eline da Silva Cavalcante

Assinado por:

 246C4EF61D234EA...

Enviado: 19/02/2025 09:10:43

bruna.cavalcante@basa.com.br

Visualizado: 19/02/2025 09:12:18

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
(Nenhuma)

Assinado: 19/02/2025 09:13:01

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
Usando endereço IP: 163.116.230.117

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 19/02/2025 09:12:18

ID: d5bb2ef0-7fda-44b6-b28c-27b18fab67d0

Eventos do signatário presencial

Assinatura

Registro de hora e data

Eventos de entrega do editor

Status

Registro de hora e data

Evento de entrega do agente

Status

Registro de hora e data

Eventos de entrega intermediários

Status

Registro de hora e data

Eventos de entrega certificados

Status

Registro de hora e data

Eventos de cópia

Status

Registro de hora e data

alan barros costa

Copiado

Enviado: 19/02/2025 09:10:43

alan.costa@basa.com.br

Visualizado: 19/02/2025 09:11:15

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
(Nenhuma)

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 30/12/2024 14:46:49

ID: 692e9182-a094-4095-9a95-ee56219042b4

Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Nildon Monteiro da Costa nildon.costa@basa.com.br Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	Copiado	Enviado: 19/02/2025 09:10:44
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:		
Aceito: 10/05/2023 12:08:34 ID: 41076279-09b4-4760-bc31-b58051284ee4		
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	19/02/2025 09:10:44
Entrega certificada	Segurança verificada	19/02/2025 09:12:18
Assinatura concluída	Segurança verificada	19/02/2025 09:13:01
Concluído	Segurança verificada	19/02/2025 09:27:56
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: jonatas.nobre@basa.com.br

To advise HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at jonatas.nobre@basa.com.br and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to jonatas.nobre@basa.com.br and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to jonatas.nobre@basa.com.br and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures', you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA during the course of your relationship with HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA.