



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO
SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE
PLATAFORMA CENTRAL TELEFÔNICA
IP (PABX), QUE ENTRE SI FAZEM O
BANCO DA AMAZÔNIA S.A. E A
EMPRESA 3CORP TECHNOLOGY
INFRAESTRUTURA DE TELECOM 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), na Avenida Presidente Vargas, nº 800, Bairro Campina, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 04.902.979/0001-44, representado neste ato por sua 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 **3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA**, com registro na Junta Comercial do Estado de São Paulo (JUCESP) sob o NIRE 3523228845-2, com sede em Santana do Parnaíba/SP, na Alameda Europa, nº 945, Tamboré, CEP: 06.543-325, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.238.297/0001-89, representada neste ato por seus Diretores: Sr. **RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE**, brasileiro, solteiro, analista de sistemas, portador do RG nº 25.573.598-4 SSP/SP e inscrito no CPF/MF nº 283.646.158-66 e Sr. **LOURINALDO FRANCISCO DA SILVA**, brasileiro, casado, engenheiro elétrico, portador da CNH nº 04316694164 DETRAN/SP e inscrito no CPF/MF nº 097.383.588-50, doravante denominada **CONTRATADA**, por este instrumento e na melhor forma de direito, nos termos da decisão do Comitê de Administração da GECOG do **CONTRATANTE**, datada de 11.02.2025, ajustam o presente Contrato, nos termos do **Edital do Pregão Eletrônico nº 90046/2024**, sujeitando, ainda, as partes às disposições da Lei 13.303/16, de 30.06.2016, do Decreto nº 8.945/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia e suas alterações, conforme Cláusulas e condições seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente Contrato tem como objeto a **contratação de empresa especializada na prestação do serviço de fornecimento de plataforma central telefônica ip (PABX) em nuvem, incluindo: licenças, integração com Microsoft Teams, gateway para entroncamento digital e1, central ip local, serviços de instalação, configuração, treinamento, suporte técnico e manutenção para Matriz e toda Rede de Agências do CONTRATANTE**, conforme descrição especificações contidas no **Edital do Pregão Eletrônico nº 90046/2024** e seus anexos e deste Contrato.

1.2. O presente Contrato decorre do processo de contratação aprovado no **Parecer GECOG-COCOM Nº 2024/324**, realizado pelo **Edital do Pregão Eletrônico nº 90046/2024**.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – ANEXOS

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

- Anexo I - Termo de Confidencialidade e Sigilo de Dados de informação**
- Anexo II - Termo de Política Anticorrupção**
- Anexo III - Termo de Referência**
- Anexo IV - Requisitos Mínimos de Segurança para Sistemas adquiridos**
- Anexo V - Proposta Comercial**



2.2. Este Contrato e seus Anexos são considerados como um único termo e suas regras deverão ser interpretados de forma harmônica. Em caso de divergência insuperável entre as regras deste Contrato e os seus Anexos, prevalecerão às regras deste Contrato e, na sequência, na ordem dos Anexos.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PRAZOS

3.1. O prazo para início de execução do objeto desta contratação será após a assinatura do Contrato no prazo estipulado no **item 03 do Termo de Referência - Anexo III** deste Contrato, sendo o prazo de vigência de **60 (sessenta) meses**, contados a partir da data da assinatura deste Contrato, de acordo com o Art.71 da Lei 13.303/2016.

3.1.1. Os prazos previstos neste Contrato, de execução e vigência, poderão ser prorrogados, durante a vigência contratual, com a aquiescência da **CONTRATADA**, por decisão do Agente de Fiscalização administrativa, 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 **CONTRATANTE** deverá pagar à **CONTRATADA**, pela prestação do serviço de fornecimento do objeto da **Cláusula Primeira** deste Contrato o valor mensal de **R\$15.515,00** (quinze mil, quinhentos e quinze reais), o valor anual de **R\$186.180,00** (cento e oitenta e seis mil, cento e oitenta reais) e o valor global para 60 (sessenta) meses de **R\$930.900,00** (novecentos e trinta mil, novecentos reais), de acordo com a Carta-Proposta de preços – **Anexo IV** deste Contrato da **CONTRATADA**, datada de 06/01//2025, apresentada no Pregão Eletrônico nº 90046/2024, que é parte integrante deste Contrato como se nele estivesse transcrita

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 **CONTRATANTE** de quaisquer ônus adicionais.

4.2. Os recursos orçamentários para cobrir as despesas decorrentes da execução do objeto deste Contrato estão previstos no orçamento do **CONTRATANTE** na rubrica: **81.135-1 - DESPESAS DE ALUGUEIS DE EQUIPAMENTOS**.

5. CLÁUSULA QUINTA - GARANTIA

5.1. Para garantia do fiel e perfeito cumprimento de todas as obrigações ora ajustadas, a **CONTRATADA** deve, dentro de 15 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do Contrato, apresentar garantia ao **CONTRATANTE**, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total desta contratação, que deve cobrir o período de execução do Contrato e estender-se até 03 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação ou renovação contratual e complementada em casos de aditivos e apostilas para reajustes.

5.1.1.A **CONTRATADA** deve prestar garantia numa das seguintes modalidades:

a) **Fiança Bancária**, acompanhado dos seguintes documentos a seguir listados, para análise e aceitação por parte do **CONTRATANTE**:

I - Estatuto Social e ata de posse da diretoria da Instituição Financeira;



II - Quando Procuradores, encaminhar as procurações devidamente autenticadas, com poderes específicos para representar a Instituição Financeira;

III - Balanços Patrimoniais e Demonstração de Resultado dos últimos dois anos, acompanhado das notas explicativas e respectivos pareceres do Conselho de Administração e Auditores Independentes;

IV - Memória de cálculo do Índice de Adequação de Capital (Índice da Basileia) e Índice de Imobilização, comprovando que a instituição financeira está enquadrada no limite estabelecido pelo Banco Central, para comparação e validação com os dados disponíveis no "site" do Banco Central do Brasil (www.bcb.gov.br).

b) **Caução em dinheiro** deve ser efetuada junto a uma Agência do **CONTRATANTE**, em que o depósito tenha como beneficiário o **CONTRATANTE**, sendo a cópia do recibo será entregue ao Gestor do Contrato.

c) **Seguro Garantia** feito junto à entidade com situação regular no mercado de seguros do Brasil, nos termos estipulados neste Contrato, para análise e aceitação por parte do **CONTRANTE**.

5.1.2.A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deve assegurar o pagamento de:

a) Prejuízos advindos do não cumprimento ou do cumprimento irregular do objeto do presente Contrato;

b) Prejuízos diretos causados ao **CONTRATANTE** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

c) Multas moratórias e compensatórias aplicadas pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**; e

d) Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela **CONTRATADA**, quando couber.

5.2. A inobservância do prazo fixado nesta Cláusula para apresentação da garantia acarreta a aplicação de multa de 0,1% (um centésimo por cento) sobre o valor total do Contrato, por dia de atraso, limitada a 2,5% (dois vírgula cinco por cento) sobre o valor total do Contrato.

5.2.1.O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia autoriza o **CONTRANTE** a:

a) Promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações; ou

b) Reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos à **CONTRATADA** até que a garantia seja apresentada.

5.3. A garantia deve ser considerada extinta:

a) Com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do **CONTRANTE**, mediante termo circunstanciado, de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as Cláusulas do Contrato; ou

b) Após 03 (três) meses do término da vigência do presente Contrato.



6. CLÁUSULA SEXTA – EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. O objeto deverá ser fornecido rigorosamente conforme estabelecido no **Termo de Referência - ANEXO III** deste Contrato e nas especificações constantes na proposta da **CONTRATADA**, sendo que a inobservância de qualquer condição poderá acarretar a não aceitação do mesmo, sem qualquer ônus para o **CONTRATANTE**.

6.1.1.A **CONTRATADA** deverá fornecer os bens especificados no objeto deste instrumento de Contrato, cumprindo todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no **Termo de Referência - ANEXO III** deste Contrato.

6.1.2.O **CONTRATANTE** deverá acompanhar e assegurar as condições necessárias para o fornecimento dos bens, cumprindo rigorosamente todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no **Termo de Referência - ANEXO III** deste Contrato.

6.2. A **CONTRATADA** é responsável pelos danos causados direta ou indiretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros em razão da execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a Fiscalização ou o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**.

6.3. A gestão do presente Contrato deve ser realizada pelo Departamento de Suprimentos do **CONTRANTE**. 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.

6.4. 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.

6.5. 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**.

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

6.6.1. Na hipótese prevista neste subitem, a **CONTRATADA** deve submeter ao **CONTRATANTE**, por escrito, todas as medidas que lhe parecerem oportunas, com vistas a reduzir ou eliminar as dificuldades encontradas, bem como os custos envolvidos. O **CONTRATANTE** 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.



6.7. 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.

6.8. 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.

6.8.1. 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.

6.8.2. 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.

6.9. 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.

6.10. 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 **CONTRATANTE** – roberto.almeida@basa.com.br

E-mail **CONTRATADA** - governo@3corp.com.br / jessica.rodrigues@3corp.com.br

6.10.1. 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.

6.10.2. Os prazos indicados nas comunicações iniciam em 02 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail.

6.11. A execução do presente Contrato e das parcelas do presente Contrato estão condicionadas à expedição, por parte do Gestor de Contrato do **CONTRATANTE**, das respectivas ordens de fornecimento dos serviços.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – RECEBIMENTO

7.1. O **CONTRATANTE**, por meio do agente de Fiscalização técnica, deve receber o objeto do presente Contrato na forma do **Termo de Referência – Anexo III** deste Contrato.

a) Provisoriamente: na data de entrega dos bens constantes da ordem de fornecimento, para que o **CONTRATANTE** proceda às avaliações de conformidade, sem representar qualquer tipo de aceite;

b) Definitivamente: em 30 (trinta) dias úteis, a contar da entrega dos bens constantes da ordem de fornecimento, relativo à integralidade da parcela ou do Contrato, representando aceitação do fornecimento e liberação da **CONTRATADA** tocante a vícios aparentes.



7.2. 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.

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

8. CLÁUSULA OITAVA – CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

8.1. O pagamento é condicionado ao recebimento provisório ou definitivo, conforme **Cláusula Sétima**, e deve ser efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura pela **CONTRATADA** à Unidade de Gestão de Contrato do **CONTRATANTE**, que deve conter o detalhamento do objeto executado, o número deste Contrato, e seus valores, que deverão ser pagos pelo **CONTRATANTE**, através crédito em **Conta Corrente nº 61868-3, Agência 3348-0, Banco do Brasil (001) da CONTRATADA**.

8.1.1. O prazo para pagamento é de, no máximo, 30 (trinta) dias úteis, a contar do recebimento, condicionado à apresentação à unidade de Gestão de Contrato do **CONTRATANTE** da Nota Fiscal/Fatura.

8.1.2. O pagamento será iniciado somente após a conclusão da instalação dos dispositivos físicos na Matriz e a verificação de que o sistema está funcional em todas as Unidades, conforme as especificações contratuais.

8.1.3. 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):

8.1.3.1. 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;

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

8.1.3.3. Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);

8.1.3.4. Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT); e

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

8.1.4. 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.

8.1.5. As faturas que apresentarem erros devem ser devolvidas à **CONTRATADA** pela Unidade de Gestão de Contrato do **CONTRATANTE** para a correção ou substituição. O **CONTRATANTE**, 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 **CONTRATANTE**.



8.2. 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.

8.3. É vedado o pagamento antecipado.

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

8.5. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pelo **CONTRATANTE**, 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.

9. CLÁUSULA NONA – SUBCONTRATAÇÃO

9.1. A subcontratação de serviços será permitida, desde que a **CONTRATADA** obtenha autorização prévia do **CONTRATANTE** e que a subcontratada atenda a todos os requisitos técnicos, de segurança e de conformidade estabelecidos no Contrato.

9.1.1. A subcontratação não exonera a **CONTRATADA** de todas as suas obrigações, atinentes à integralidade do Contrato.

9.1.2. O pagamento, se assim requerido formal e expressamente pela **CONTRATADA**, pode ser realizado diretamente pelo **CONTRATANTE** à subcontratada.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – ALTERAÇÕES INCIDENTES SOBRE O OBJETO DO CONTRATO

10.1. 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.

10.1.1. 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 **CONTRATANTE**, salvo se o fiscal técnico do Contrato apontar justificativa técnica ou econômica, que deve ser ratificada pelo gestor do Contrato;



10.1.2. 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.

10.2. 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 **CONTRATANTE**, 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 **CONTRATANTE**; e
- c) Submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira do **CONTRATANTE**;

10.3. 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 **CONTRATANTE**.

10.4. 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.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO CONTRATO

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

- 11.1.1 **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 01 (um) ano a contar da data da proposta;



11.1.2 **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 área econômica extraordinária e extracontratual, sem a necessidade de periodicidade mínima

11.2. O reajuste deve ser concedido de ofício pelo **CONTRATANTE** e deve observar a seguinte fórmula:

$$R = P_0 [(IPCA_i / IPCA_0) - 1]$$

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)

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

IPCA₀ = Índice referente ao mês da apresentação da proposta.

11.3. 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.

11.3.1. 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.

11.3.2. 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 **CONTRATANTE**, reduzindo-se o preço.

11.3.3. Caso, por motivos não imputáveis à **CONTRATADA**, seja majorado os gravames e demais tributos ou se novos tributos forem exigidos da **CONTRATADA**, cuja vigência ocorra após a data da apresentação da Proposta, o **CONTRATANTE** 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**.

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

11.4.1. O **CONTRATANTE** 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**.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE

12.1. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



12.1.1. Executar o objeto do Contrato de acordo com todos os termos estabelecidos neste Contrato e seus Anexos, que amparam a contratação.

12.1.2. Obedecer rigorosamente a todos os prazos contratados;

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

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

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

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

12.1.7. Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente;

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

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

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

12.1.11. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo **CONTRATANTE**, quanto ao objeto do Contrato.

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

12.2. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

12.2.2. Exercer a Fiscalização dos serviços por empregados especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 13.303/2016 e Art. 99 do Regulamento do **CONTRATANTE**;

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

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



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

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

12.2.7. Receber o Preposto da **CONTRATADA**, devidamente identificados, devendo tomar as providências administrativas que garantam o livre desempenho de suas atividades.

12.2.8. Cuidar para que os empregados da **CONTRATADA** somente recebam ordens para a execução de tarefas, do Preposto da **CONTRATADA**.

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

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – RESCISÃO

13.1. O inadimplemento contratual de ambas as Partes autorizam 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 05 (cinco) dias úteis para eventual manifestação.

13.2. 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.

13.3. 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.



13.4. 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.

13.4.1. Na hipótese deste subitem, o **CONTRATANTE** 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.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Pela inexecução total ou parcial do Contrato, o **CONTRATANTE** poderá, garantida a prévia defesa, de acordo com o processo administrativo preceituado no Artigo 109 do Regulamento do **CONTRATANTE**, aplicar a **CONTRATADA** as sanções de advertência ou suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o **CONTRATANTE** por prazo não superior a 02 (dois) anos, que podem ser cumuladas com multa.

14.2. 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;
- f) Comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal.
- g) Praticar atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

14.3. 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 06 (seis) meses;
- b) Caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 01 (um) ano e a pena mínima deve ser de 06 (seis) meses, mesmo aplicando as atenuantes previstas.

14.3.1. 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 **CONTRATANTE**.

14.3.2. 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 **CONTRATANTE**;

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.

14.3.3. 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.

14.4. A **CONTRATADA**, para além de hipóteses previstas no presente Contrato, estará sujeita à multa:

a) De mora, por atrasos não justificados no prazo de execução de 0,02% (dois décimos por cento) do valor da parcela do objeto contratual em atraso, por dia de atraso, limitada a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

b) compensatória, pelo descumprimento total do Contrato, no montante de até x% (cinco por cento) do valor do Contrato.

14.4.1. Se a multa moratória alcançar o seu limite e a mora não se cessar, o Contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário, devidamente motivada, do gestor do Contrato.

14.4.2. Acaso a multa não cubra os prejuízos causados pela **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no Parágrafo Único do Artigo 416 do Código Civil Brasileiro.

14.4.3. A multa aplicada pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** em razão do Contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro Contrato havido entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, aplicando-se a compensação prevista nos Artigos 368 e seguintes do Código Civil Brasileiro.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANCO DA AMAZÔNIA

15.1. Com fundamento no Artigo 5º da Lei n. 12.846/2013, constituem atos lesivos ao **CONTRATANTE** 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. 11.129/2022, Lei n. 13.303/16, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis, ainda que não relacionadas no presente Contrato.



15.2. A prática, pela **CONTRATADA**, de atos lesivos ao **CONTRATANTE**, 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 estimação;

b) Publicação extraordinária da decisão condenatória.

15.2.1. 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).

15.2.2. 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.

15.2.3. 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 da **CONTRATADA** 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 da **CONTRATADA**, pelo prazo de 30 (trinta) dias e em destaque na página principal do referido sítio.

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

15.3. A prática de atos lesivos ao **CONTRATANTE** será apurada e apenada em Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), instaurado pelo Gestor do Contrato e conduzido por comissão composta por 02 (dois) servidores designados.

15.3.1. Na apuração do ato lesivo e na dosimetria da sanção eventualmente aplicada, o **CONTRATANTE** deve levar em consideração os critérios estabelecidos no Artigo 7º e seus incisos da Lei n. 12.846/2013.

15.3.2. 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, a **CONTRATADA** 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.

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

15.3.4. O processamento do PAR não interferirá na instauração e seguimento de processo administrativo específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos ao **CONTRATANTE** resultantes de ato lesivo cometido pela **CONTRATADA**, com ou sem a participação de Agente Público.



15.3.5. 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.

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

15.5. 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.

15.6. 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.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE

16.1. Quaisquer informações relativas ao presente Contrato, somente podem ser dadas ao **CONTRATANTE**. Para os efeitos desta Cláusula, deve ser formulada a solicitação, por escrito, ao **CONTRATANTE**, informando todos os pormenores da intenção da **CONTRATADA**, reservando-se, ao **CONTRATANTE**, o direito de aceitar ou não o pedido, no todo ou em parte. O **Termo de confidencialidade e sigilo para o tratamento de dados e informações** conforme **ANEXO I** deste Contrato asseguram os termos aqui propostos.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ANTICORRUPÇÃO

17.1. 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 **CONTRATANTE**, cuja íntegra esta disponibilizada no site do Banco da Amazônia S.A. (www.bancoamazonia.com.br), bem como assinar o **Termo de Confidencialidade e Sigilo - ANEXO I** e o **Termo de Política Anticorrupção - Anexo II** ambos anexos deste Contrato.

17.2. O **CONTRATANTE** 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 **CONTRATANTE** dentro de 05 (cinco) dias a contar de sua solicitação.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - MATRIZ DE RISCO

18.1. 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 V** do Edital do Pregão Eletrônico nº 90046/2024, deste Contrato.



19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO

19.1. As partes **CONTRATANTES** elegem o Foro da Comarca de Belém, Estado do Pará, para a solução de qualquer questão oriunda do presente Contrato, com exclusão de qualquer outro.

19.2. 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 o presente Termo para que produza todos os seus efeitos de direito, conforme dispões e Legislação aplicável.

Belém-PA, data da ultima assinatura eletrônica.

BANCO DA AMAZONIA S.A.

Assinado por:

Bruna Eline da Silva Cavalcante

246C4EF61D234EA...

BRUNA ÉLINE DA SILVA CAVALCANTE

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

3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA

DocuSigned by:

Rodrigo Rosário Cavalcante

1D80934FF85E474...

RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE

Diretor

Assinado por:

Lourinaldo Francisco da Silva

8246E54B1ACA4DE...

LOURINALDO FRANCISCO DA SILVA

Diretor

ANEXO I**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 representado por sua 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, abaixo assinado (“**CONTRATANTE**”), e a empresa **3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA**, com registro na Junta Comercial do Estado de São Paulo (JUCESP) sob o NIRE 3523228845-2, com sede em Santana do Parnaíba/SP, na Alameda Europa, nº 945, Tamboré, CEP: 06.543-325, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.238.297/0001-89, representada neste ato por seus Diretores: Sr. **RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE**, brasileiro, solteiro, analista de sistemas, portador do RG nº 25.573.598-4 SSP/SP e inscrito no CPF/MF nº 283.646.158-66 e Sr. **LOURINALDO FRANCISCO DA SILVA**, brasileiro, casado, engenheiro elétrico, portador da CNH nº 04316694164 DETRAN/SP e inscrito no CPF/MF nº 097.383.588-50, abaixo assinado (“**CONTRATADA**”), **CONTRATANTE** e **CONTRATADA** em conjunto denominadas como Partes:

CONSIDERANDO QUE as Partes, por meio do Contrato nº 2025/033 estão estabelecendo uma relação jurídica para **prestação do serviço de fornecimento de plataforma central telefônica ip (PABX) em nuvem, incluindo: licenças, integração com Microsoft Teams, gateway para entroncamento digital e1, central ip local, serviços de instalação, configuração, treinamento, suporte técnico e manutenção para Matriz e toda Rede de Agências do 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

Este Termo tem por objeto exclusivo proteger as Informações Confidenciais que venham a ser fornecidas ou reveladas pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, bem como disciplinar a forma pela qual elas devem ser utilizadas pela **CONTRATADA**.



1.1. 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.

1.2. A **CONTRATADA** reconhece que as Informações Confidenciais são de propriedade exclusiva do **CONTRATANTE** ou são advindas de terceiros e estão sob sua responsabilidade.

1.3. 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 do **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 pelo **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 **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 pelo **CONTRATANTE** para finalidades específicas;
- (vi) Não modificar ou adulterar as Informações Confidenciais fornecidas pelo **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 ao **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 o **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 pelo **CONTRATANTE** quanto ao tratamento dos Dados Pessoais que teve acesso em função do presente Termo.

3.2.A **CONTRATADA** compromete-se a auxiliar o **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 o **CONTRATANTE** ou na execução das atividades ligadas a este Termo, a **CONTRATADA** deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade da relação negocial conforme as disposições acordadas, a **CONTRATADA** concorda em notificar formalmente este fato o **CONTRATANTE**, que terá o direito de resolver a relação negocial sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. A **CONTRATADA** declara estar ciente de que o manuseio inadequado das Informações Confidenciais, sua divulgação ou revelação não autorizada a quaisquer terceiros representarão, por si só, prejuízo ao patrimônio, à imagem e reputação do **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 o **CONTRATANTE** e a terceiros pelas perdas e danos, diretos e indiretos, decorrentes do evento de descumprimento, facultada ainda o **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 pelo **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 o **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 o **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 o **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 de pleno acordo as Partes reconhecem e concordam expressamente que a inserção de sua senha pessoal e/ou a utilização de outras formas de assinatura eletrônica. Inclusive biométricas, em plataformas digitais, como a “DocuSign”, constitui forma legítima e suficiente para a confirmação de seus dados, comprovação de sua identidade e validade de sua declaração de vontade para assinar e celebrar o presente Contrato para que produza todos os seus efeitos de direito, conforme dispões e Legislação aplicável.

Belém-PA, data da ultima assinatura eletrônica.

BANCO DA AMAZONIA S.A.

Assinado por:

Bruna Eline da Silva Cavalcante

246C4EF64D234EA...

BRUNA ÉLINE DA SILVA CAVALCANTE

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

3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA

DocuSigned by:

Rodrigo Rosário Cavalcante

1D80934FF85E474...

RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE

Diretor

Assinado por:

Lourinaldo Francisco da Silva

8210E54B1ACA4DE...

LOURINALDO FRANCISCO DA SILVA

Diretor

ANEXO II

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 **CONTRATANTE** 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 **CONTRATANTE** 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 **CONTRATANTE** 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 **CONTRATANTE** ou seus negócios, se obrigam a:

- a) Permanecer em inteira conformidade com as Leis Anticorrupção, e qualquer legislação antissuborno, anticorrupção e de conflito de interesses aplicável, ou qualquer outra legislação, regra ou regulamento de propósito e efeito similares, abstendo-se de qualquer conduta que possa ser proibida a pessoas sujeitas às Leis Anticorrupção;
- b) Tomar todas as precauções necessárias visando prevenir ou impedir qualquer incompatibilidade ou conflito com outros serviços ou com interesses do **CONTRATANTE**, o que inclui o dever de comunicar as relações de parentesco existentes entre os colaboradores da **CONTRATADA** e do **CONTRATANTE**; e
- c) Observar, no que for aplicável, o Programa de *Compliance* do **CONTRATANTE**, 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 **CONTRATANTE** 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 **CONTRATANTE**, por meio do Canal de Denúncias privacidade@basa.com.br e no telefone (91) 4008-3269.

Fica esclarecido que, para os fins do Contrato, a **CONTRATADA** é responsável, perante o **CONTRATANTE** e terceiros, pelos atos ou omissões de seus colaboradores.

Por fim, a **CONTRATADA** 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.

Belém-PA, data da ultima assinatura eletrônica.

BANCO DA AMAZONIA S.A.

Assinado por:

Bruna Eline da Silva Cavalcante

BRUNA ELINE DA SILVA CAVALCANTE

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

3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA

DocuSigned by:

Rodrigo Rosário Cavalcante

RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE

Diretor

Assinado por:

Lourinaldo Francisco da Silva

LOURINALDO FRANCISCO DA SILVA

Diretor

ANEXO III
TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada na prestação do serviço de fornecimento de plataforma central telefônica ip (pabx) em nuvem, incluindo: licenças, integração com microsoft teams, gateway para entroncamento digital E1, central ip local, serviços de instalação, configuração, treinamento, suporte técnico e manutenção para Matriz e toda rede de Agências do **CONTRATANTE**.

Lote	Item	Descrição	Quantidade	Unidade
Lote único	1. Central em Nuvem	Central Telefônica em Nuvem (Capacidade de ramais IP)	3000	Ramal
	2. SBC (Session Border Controller)	SBC (Session Border Controller), podendo ser integrado a central em nuvem, com suporte a integração com Microsoft Teams para realizar e receber chamadas integrando a central telefônica em nuvem ao Microsoft Teams. Deve ter todas as licenças necessárias a integração exceto as Microsoft Phone System. O SBC deve ser certificado Microsoft ou comprovado integração anterior. (canais simultâneos).	300	Canais
	3. Equipamentos a serem instalados na Matriz em Belém-PA	Central IP e/ou Gateway IP para 100 ramais locais (SIP) e 4 Links E1 (R2 Digital e ISDN) em comodato para interligação da PSTN Nuvem	1	Unidade

Funcionalidades mínimas	Funções suportadas: criptografia de voz e canal, suporte a áudio conferência, grupos de ramais, siga-me, transferências de chamadas, codecs G722, G711, G729a, correio de voz com suporte a envio de arquivos por email, bloqueio de chamadas a cobrar. Interligação entre PSTN local a Nuvem. Acesso WEB para gerenciamento, suporte 8/5, possuir autenticação em 2 fatores.
	Mesa Operadora para telefonista (software)
	Sistema de tarifação para todos os ramais.
	Possibilidade de bloqueio de ligações externas de acordo com o tipo de chamada
	Possibilidade de selecionar todos os ramais para gravação
	Capacidade de gravação de 100 ramais simultâneos
	Plataforma de Call Center para 30 agentes (IP) e 3 supervisores (IP) - Nuvem ou Local
	URA com guias vocais customizáveis (200) de um nível.
	Possuir aplicativos para as plataformas Windows, Android e iPhone
	Suportar integração com telefones e centrais SIP para realizar e receber chamadas



- 1.2. A solução deve atender a todas as especificações técnicas exigidas, incluindo escalabilidade para suportar no mínimo 3.000 ramais IP, integração com a infraestrutura existente, e garantir a segurança e continuidade das comunicações de todas as unidades do **CONTRATANTE**.
- 1.3. Forma de fornecimento: o fornecimento do objeto será continuado.
- 1.4. O Modo de Disputa será Aberto.
- 1.5. O levantamento realizado pela equipe de planejamento identificou a existência de ao menos cinco empresas qualificadas para fornecer a plataforma de Central Telefônica IP (PABX) em nuvem, atendendo às especificações exigidas. A pluralidade de fornecedores, associada à variedade de soluções tecnológicas disponíveis, assegura um cenário de alta competitividade.
- 1.6. Diante disso, o Modo de Disputa Aberto é o mais adequado, pois maximiza a competitividade entre os licitantes e aumenta a probabilidade de redução de preços em relação ao valor estimado, em conformidade com os princípios da economicidade e vantajosidade previstos na legislação aplicável.

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

- 2.1. O fornecedor será selecionado por meio de **licitação** na modalidade **Pregão**, sob a forma **eletrônica**, com adoção do critério de julgamento pelo **menor preço**.
- 2.2. **A seleção será em:** lote. A seleção será realizada por **lote**, tendo em vista que cada parte da solução contratada, como licenças, instalação, suporte técnico e manutenção, é essencialmente indivisível em termos de execução e responsabilidade, justificando-se a contratação de um único fornecedor para garantir a continuidade e integração dos serviços.
- 2.3. O julgamento das propostas será por **lote único**, considerando que a prestação dos serviços exige a coordenação e execução por um único fornecedor, dadas as características indivisíveis do objeto, que inclui desde a instalação até o suporte contínuo. Será vencedora a empresa que apresentar o menor preço global mensal, desde que atendidos os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, mediante apresentação da **Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços** (Anexo II).

3. PRAZO DE EXECUÇÃO/ENTREGA DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. O prazo para a implantação da **Plataforma de Central Telefônica IP (PABX) em Nuvem** será de **30 dias**, contados a partir da assinatura do contrato.
- 3.2. A implantação incluirá a instalação de dispositivos físicos na matriz, como o **gateway E1** e uma **central IP de 100 ramais em comodato**, enquanto os serviços serão prestados em todas as Unidades do **CONTRATANTE** devido à natureza da solução em nuvem. O serviço será considerado plenamente implementado após a verificação do funcionamento correto de todos os componentes, conforme as especificações do Termo de Referência.
- 3.3. Caso a empresa contratada não consiga concluir a implantação dentro dos 30 dias estabelecidos, deverá comunicar as razões com antecedência mínima de 10 dias, para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, exceto em situações de força maior.
- 3.4. O pagamento será iniciado somente após a conclusão da instalação dos dispositivos físicos na matriz e a verificação de que o sistema está funcional em todas as unidades, conforme as especificações contratuais.



4. JUSTIFICATIVAS/FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. A modernização das comunicações no **CONTRATANTE** é essencial para acompanhar as inovações tecnológicas e otimizar os processos internos. A solução atual de comunicação, baseada em tecnologia IP (SIP) centralizada na matriz, e as **centrais analógicas antigas** das agências estão defasadas e precisam ser substituídas. O contrato vigente de locação da central telefônica se encerrará em **29 de dezembro de 2024**, o que cria a necessidade imediata de uma nova solução.
- 4.2. A implantação de uma **Plataforma de Central Telefônica IP (PABX) em Nuvem**, integrada ao **Microsoft Teams**, substituirá a central principal da matriz e as centrais analógicas das agências. Com essa substituição, a central telefônica, antes acessível apenas internamente, poderá ser acessada de qualquer lugar, proporcionando ao **CONTRATANTE** maior flexibilidade e eficiência. A nova solução também oferecerá uma infraestrutura moderna, garantindo a integração entre colaboradores, suporte à mobilidade e redução de custos operacionais com manutenção de hardware.

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

5.1. Central Telefônica em Nuvem

- 5.1.1. A **Central Telefônica em Nuvem** que será contratada para o **CONTRATANTE** deverá atender às seguintes especificações técnicas, regulamentações e requisitos, garantindo a segurança, eficiência e conformidade com as leis vigentes.
- 5.1.2. O lote único é composto por itens interdependentes, cuja integração é fator imprescindível para composição da plataforma de telefonia em nuvem integrada com o Microsoft Teams que se busca implantar;
- 5.1.3. A solução deve estar equipada com todos os elementos necessários ao seu perfeito funcionamento (softwares, customização de softwares, hardwares, cabos, conectores elétricos e de dados, protetores contra raios, e outros materiais), permitindo acesso às redes públicas e privadas de telefonia, de acordo com as funcionalidades definidas nesse instrumento.
- 5.1.4. Todos os hardwares e/ou softwares adicionais não especificados nominalmente neste instrumento, mas necessários para atender às funcionalidades exigidas, os custos desses deverão estar inseridos no preço total ofertado.
- 5.1.5. A solução deve suportar no mínimo 300 ligações simultâneas sem necessidade de substituição ou adição de hardware.
- 5.1.6. A solução deve permitir a sincronização de tempo por meio de um servidor NTP (Sincronização dos relógios dos dispositivos de rede);
- 5.1.7. A linguagem do software de configuração da solução deve estar em português e/ou inglês;
- 5.1.8. Os manuais de todos os equipamentos fornecidos devem estar em português.
- 5.1.9. Deverá implementar software Mesa PC IP para telefonista com teclado multimídia e softphone;



5.1.10. A solução deve ser dimensionada, quanto aos dispositivos de processamento, endereçamento e tráfego de chamadas de forma a garantir que as chamadas sejam processadas e encontrem conexão livre para as respectivas rotas ou ramais de destino.;

5.1.11. A solução deve suportar interligação E1 para troncos localizados na Matriz do Banco, os gateways E1 devem ser fornecidos pelo CONTRATADO e instalados na Matriz do Banco.

5.1.12. A solução deve suportar integração com Centrais SIP legadas (com ou sem criptografia) do Banco na matriz e agências.

5.1.13. Não será aceita, para o Sistema de Telefonia, qualquer solução que possua elemento central baseado em plataforma do tipo PC, que opere sobre sistema operacional genérico (Linux ou Windows). Exige-se que seja sistema operacional, no mínimo, customizado pelo fabricante da solução para operar sobre a Central Privada de Comunicação Telefônica.

5.1.14. A central deve implementar criptografia para tráfego e sinalização de voz entre os terminais IP e a central.

5.1.15. Utilizar o protocolo TLS ou IPSEC para sinalização segura.

5.1.16. Utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos ramais IP e troncos IP, utilizando o padrão AES 128 bits ou AES 256 bits.

5.1.17. Permitir através de recursos próprios de hardware e software adequados, utilizando a rede de dados corporativa a interligação a outras centrais de telefonia do mesmo, ou de outros fornecedores, por meio da tecnologia de voz sobre IP (VoIP) por meio de protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme RFC 3261.

5.1.18. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar ao término dos serviços um relatório detalhado (as-built) contendo todas as configurações realizadas, com comentários sobre as principais funcionalidades e as justificativas das opções de parametrização de modo a facilitar a posterior administração da solução e a continuidade de seu funcionamento;

5.1.19. Cabe à **CONTRATADA** manter o sistema de telefonia atualizado, sem qualquer ônus adicional para o **CONTRATANTE**;

5.2. Capacidade de Ramais e Classes de Ramais:

5.2.1. A central telefônica deverá suportar no mínimo **3000 ramais IP**, com escalabilidade para atender ao crescimento do banco durante os 60 meses do contrato.

5.2.2. A plataforma deverá permitir a configuração de **classes de ramais** distintas, possibilitando o controle granular de permissões de chamada. As classes de ramais devem incluir:

5.2.2.1. **Ramais Restritos:** Ramais com acesso restrito a chamadas internas, sem permissão para realizar chamadas externas.

5.2.2.2. **Ramais Locais:** Ramais com permissão para realizar chamadas locais.

5.2.2.3. **Ramais Nacionais:** Ramais com permissão para realizar chamadas nacionais de longa distância.

5.2.2.4. **Ramais Internacionais:** Ramais com permissão para realizar chamadas internacionais.



5.2.2.5. **Ramais Executivos:** Ramais com todas as permissões, incluindo chamadas internacionais, conferências, gravação de chamadas e outros recursos avançados.

5.2.2.6. Cada classe de ramal deve ser configurável de acordo com as políticas de uso do banco, com controle centralizado e monitoramento via interface de gerenciamento.

5.3. Integração com Microsoft Teams:

5.3.1. A central deve ser **totalmente compatível ao Microsoft Teams**, oferecendo recursos nativos de comunicação de voz diretamente pela plataforma. A integração deve ser certificada pela Microsoft, ou possuir integração anterior comprovada. Podendo ser realizada por SBC (Session Border Controller) nativo ou externo.

5.3.2. Todos os custos de integração devem estar previstos, com exceção do Microsoft Phone System ou Microsoft E5 que será fornecido pelo LICITANTE.

5.3.3. A comunicação deve ser transparente, de forma que ramais na nuvem ou clientes externos (ligação DDR chegando pelo E1) possam ligar para ramais Teams e vice-versa.

5.3.4. A **CONTRATADA** será responsável pelas tarefas de implantação, parametrização, configuração e manutenção requeridas, visando o correto cumprimento dos requisitos; e sua manutenção durante o contrato, caso ocorra problemas.

5.3.5. A contratação do acesso à internet com banda garantida para este projeto de telefonia é de responsabilidade do **CONTRATANTE**;

5.4. Regulamentação da Anatel:

5.4.1. A solução contratada e a infraestrutura de comunicação devem estar em total conformidade com as normas da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

5.4.2. A contratada deverá apresentar certificações e licenças emitidas pela Anatel para a operação de sistemas de comunicação IP, incluindo a homologação de equipamentos que utilizam a interface com redes públicas, como troncos E1 e SIP.

5.5. Segurança e Autenticação em Dois Fatores (2FA):

5.5.1. A plataforma deverá oferecer Single Sign-On (SSO) integrado com o Microsoft, garantindo que os colaboradores utilizem suas credenciais corporativas, conforme a plataforma já adotada pelo Banco da Amazônia.

5.5.2. Alternativamente, o sistema deverá oferecer autenticação em dois fatores (2FA), compatível com Microsoft Authenticator ou Google Authenticator, para garantir segurança adicional nas comunicações e acessos.

5.5.3. A solução deve garantir criptografia para todas as comunicações, utilizando protocolos de segurança como TLS e SRTP para autenticação e voz.

5.5.4. Redundância e Alta Disponibilidade:

5.5.5. A solução deve ter redundância geográfica e balanceamento de carga entre diferentes servidores e datacenters, garantindo alta disponibilidade e continuidade de operação em caso de falhas. O provedor da solução deverá operar datacenters certificados com Tier III ou superior, conforme padrões internacionais.



5.6. Gerenciamento e Monitoramento:

5.6.1. A central telefônica deverá oferecer interface de gerenciamento via web para controle remoto e centralizado dos ramais e serviços. A interface deverá incluir relatórios de desempenho, monitoramento de chamadas, e relatórios de custos e uso dos ramais.

5.6.2. A solução deverá estar em conformidade com as regulamentações de proteção de dados, como LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e GDPR, assegurando a proteção das informações dos usuários e registros de chamadas.

5.7. Suporte a Codecs de Voz e QoS:

5.7.1. Suporte a Codecs de Voz: A solução deverá suportar os codecs G.711, G.722 e G.729a, permitindo alta qualidade de áudio em chamadas locais, nacionais e internacionais.

5.7.2. A solução deve incluir QoS (Qualidade de Serviço), garantindo priorização de tráfego de voz em redes IP para minimizar latência, jitter e perdas de pacotes em redes congestionadas.

5.8. Funcionalidades Avançadas e Flexibilidade:

5.8.1. **A central deve permitir a configuração de fila de chamadas, gravação de chamadas, integração com URA (Unidade de Resposta Audível), além de recursos de correio de voz com notificações via e-mail.**

5.8.2. Gravação Full IP independentemente do tipo de aparelho;

5.8.3. Permitir armazenamento das gravações em HD para posterior acesso;

5.8.4. Possibilitar acesso e reprodução instantânea e on-line às gravações do disco rígido;

5.8.5. Capacidade de gravação de áudio em disco rígido de no mínimo 5.700 horas;

5.8.6. Possibilitar gravações criptografadas em disco;

5.8.7. Permitir armazenamento das gravações em Disco Rígido externo via USB ou Rede;

5.8.8. Permitir armazenamento das gravações em mídia modo seletivo;

5.8.9. O armazenamento nas diversas mídias apresentadas anteriormente deverá conter todas as informações das gravações, ou seja: canal, agente, data, hora, duração, número de A, etc;

5.8.10. A arquitetura do banco de dados deverá ser cliente/servidor, utilizando protocolo TCP/IP;

5.8.11. Possibilitar a identificação/nomeação dos canais;

5.8.12. Permitir localização das gravações por diversos critérios de busca e suas combinações: data, hora, ramal, agente, duração, direção da chamada (entrada/saída), PA, identificação da chamada, marcações feitas pelo supervisor e pelo agente, número de A;

5.8.13. Reprodução dos arquivos de gravação via rede, seleção via PC e reprodução via placa de som;

5.8.14. Permitir salvar gravação no computador (Windows) para reprodução posterior ou envio de e-mail;



5.8.15.A solução deverá suportar plataformas de Call Center com até 30 agentes IP e 3 supervisores, além de 200 guias vocais customizáveis para atendimento automatizado.

5.8.16.As Posições de Atendimento (PA) e de Supervisão deverão utilizar tecnologia IP aproveitando toda infraestrutura existente para o seu funcionamento, e poderá atuar no modo receptivo e com discagem automática na geração de campanhas da contratante.

5.8.17.Toda solução consiste no fornecimento de software necessário para o gerenciamento de chamadas em diversos grupos de atendimento, com as seguintes características e facilidades:

5.8.18.Possuir no mínimo 30 (trinta) licenças para agentes e 3 (três) licenças para supervisor.

5.8.19.Sistema de autoatendimento, com menu e submenu, além da distribuição automática de chamadas aos grupos de atendimento privativos.

5.8.20.Permitir a criação de vários grupos de atendimento distintos.

5.8.21.Possibilitar a criação de várias filas de espera.

5.8.22.Prover ao supervisor ouvir as ligações, sem intervenção do agente.

5.8.23.Comportar a configuração de vários grupos específicos.

5.8.24.Suportar a definição de níveis de prioridade nas filas de atendimento.

5.8.25.Possibilitar a inclusão e alteração de mensagem a ser veiculada quando cliente entra na fila de espera.

5.8.26.Admitir a parametrização do tempo de intercalação das mensagens.

5.8.27.Permitir configurar um nível de SLA em segundos a partir do qual deverá ser informada a supervisora na interface de gerência, que o cliente está acima do valor configurado (tempo de fila).

5.8.28.Permitir configurar um nível de SLA em porcentagem a partir do qual deverá ser informada a supervisora na interface de gerência, que o cliente está acima do valor configurado (% de chamadas que devem ser atendidos em um determinado tempo).

5.8.29.Ter algoritmo de distribuição automático de chamada (DAC).

5.8.30.Permitir que números de acessos externos sejam direcionados para grupos de atendimento diferenciado com perfil de atendimento diferenciado.

5.8.31.Permitir que os agentes possam atender simultaneamente mais de um serviço receptivo.

5.8.32.Todas as chamadas atendidas ou realizadas pelas Posições de Atendimento (PA) e supervisão deverão ser gravadas.

5.8.33.A ferramenta de call center deve estar apta a ampliação apenas com adição de licenças. Esta ampliação deve prever atualização de algumas posições de atendimento para o modo ativo com discadores associados, caso for necessário.

5.8.34.Comportar salvar gravação no micro (Windows) para reprodução posterior ou envio de e-mail.

5.8.35. Permitir a pesquisa das gravações armazenadas, permitindo o acesso e escuta da gravação, além da recuperação.



5.8.36. Permitir a recuperação da gravação através de diversas informações como: Data e hora da chamada. Também deve ser possível cruzar estes campos para uma melhor assertividade na consulta.

5.8.37. A gravação das chamadas deve ser realizada na aplicação, não sendo aceitas gravações realizadas em troncos digitais, analógico ou IP.

5.8.38. Deverá ser fornecido software de geração de relatórios históricos em interface gráfica que apresente informações estatísticas sobre:

5.8.38.1. Tempo médio de atendimento;

5.8.38.2. Taxa de abandono para campanhas ou fila;

5.8.38.3. Chamadas atendidas;

5.8.38.4. Chamadas não atendidas;

5.8.38.5. Histórico de chamadas dos contatos;

5.8.38.6. Qualificações e tempos por campanha;

5.8.38.7. Relatório histórico de chamadas ativas: apresenta o histórico de ligações (ativas/manuais) dos contatos para uma campanha em um determinado período, podendo ainda ser utilizado como filtro o telefone para onde foi feita a ligação;

5.8.38.8. Relatório histórico de chamadas receptivas: apresenta o histórico de ligações (receptivas) dos contatos para uma campanha em um determinado período, podendo ainda ser utilizado como filtro o telefone originador da ligação;

5.8.38.9. Relatório de tempos por campanha: apresenta dados consolidados, por campanha, dos tempos nos estados;

5.8.38.10. Relatório de chamadas receptivas: apresenta filas de chamadas receptivas, por hora, com os seguintes dados: total de chamadas entrantes; total de chamadas atendidas; total de chamadas desistentes; total de chamadas atendidas até X (tempo parametrizado) segundos; total de chamadas desistentes até x (tempo parametrizado) segundos; nível de serviço calculado pelo total de chamadas entrantes dividido pelo total de chamadas atendidas em até X (tempo parametrizado) segundos mais o total de chamadas desistentes em até X (tempo parametrizado) segundos;

5.8.38.11. Permitir a exportação dos relatórios em formato Word, Excel, html, xml;

5.8.38.12. Os dados armazenados para extração de relatórios deverão estar armazenados em banco de dados relacional;

5.8.39. Os atendentes devem possuir uma interface gráfica para executar todas as funções de CTI. Na interface gráfica o agente terá os recursos/facilidades de:

- Derrubar chamada;
- Colocar o cliente em música;
- Transferir a chamada para supervisão, outro ramal, outra PA, outra fila e número externo;
- Fazer conferência;



- Gerar chamada manual;
- Solicitar pausa e qualificar a pausa para posterior emissão de relatório (motivos de pausas devem ser parametrizados para atender as necessidades da contratante);
- Visualizar telefone do contato;
- Visualizar status do ramal (livre, em ocupação e ocupado).
- Fazer anotações a serem associadas ao contato. Estas anotações devem ser apresentadas para qualquer agente que receber uma ligação posterior do mesmo contato;

5.8.40.A supervisão deve possuir uma interface em que terá possibilidade de:

- Derrubar chamada;
- Colocar o cliente em música;
- Fazer conferência;
- Gerar chamada manual;
- Transferir a chamada para outro ramal, número externo, fila de atendimento ou PA;
- Realizar escuta on-line das chamadas dos atendentes;
- Realizar coaching das chamadas dos atendentes, onde a supervisora poderá conversar com o atendente sem que o cliente escute;
- Acompanhamento on-line através de uma interface visual indicadores de atendimento.

5.8.40.1. No mínimo os seguintes pontos deverão estar disponíveis:

5.8.40.1.1. Acompanhamento on-line da evolução das campanhas, com visualização de indicadores da campanha, fila ou agente;

5.8.40.1.2. Visualizar de cada agente:

- status atual
- tempo logado
- tempo no status atual
- tempo total de fala do agente (talk time)
- tempo médio de chamada (talk time)
- tempo total de espera de chamada (wait time)
- tempo médio de aguardando contato (wait time)
- tempo médio de pós atendimento (Wrap Time)
- quantidade de chamadas atendidas.
- Visualizar de cada campanha
- Fila de espera;
- Número do telefone dos clientes na fila;



- Quantidade de chamadas abandonadas/desistentes na fila;
- Porcentagem de chamadas que abandonaram na fila;
- Quantidade de agentes na campanha ocupado, logados, livres.

5.9. Softphone:

5.9.1. O Softphone **deve** suportar:

- 5.9.1.1. Identificador de chamadas;
- 5.9.1.2. Suporte a múltiplas chamadas;
- 5.9.1.3. Permitir atender mais de uma chamada, enquanto coloca a chamada em curso em espera;
- 5.9.1.4. Suporte a vários codecs de áudio;
- 5.9.1.5. Suporte a vários codecs de áudio G.711, G.722, G.723, G.729.
- 5.9.1.6. Teclas para viva-voz, mute, controle de volume e navegação;
- 5.9.1.7. Deve suportar: Grupo de captura; Siga-me; Conferência; Transferência; Cancelamento de ruído;
- 5.9.1.8. Suporte a encriptação de voz e sinalização com chave de 128 bits;
- 5.9.1.9. Solução de Softphone, para PC, celular e tablet com os sistemas IOS, Android e Windows PC, homologado com a solução de comunicação ofertada garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;
- 5.9.1.10. O Softphone deve ser fornecido pelo próprio fabricante da central telefônica, não sendo aceito softphones genéricos. Serão aceitos também softphones homologados pelo fabricante da central telefônica, desde que seja comprovado tal homologação do fabricante.
- 5.9.1.11. Todas as aplicações que suportam a plataforma devem ser mantidas na versão mais atual durante a vigência do contrato de suporte, de forma a garantir correções contra problemas e possíveis vulnerabilidades. No caso de aplicativos para dispositivos móveis, estes devem estar disponíveis nas lojas correspondentes aos sistemas operacionais (Play store e App store)

5.10. Subcontratação e Consórcios:

5.10.1. A subcontratação de serviços será permitida, desde que a contratada obtenha **autorização prévia** do **CONTRATANTE** e que a subcontratada atenda a todos os requisitos técnicos, de segurança e de conformidade estabelecidos no contrato.

5.10.2. O consórcio entre empresas será permitido, desde que cada integrante do consórcio comprove sua **qualificação técnica** e as **certificações exigidas**. O consórcio deverá nomear uma das empresas como **líder**, sendo esta responsável por todos os atos e pelo cumprimento do contrato, conforme previsto nas legislações aplicáveis.

5.11. Suporte e Manutenção:



5.11.1. A solução deve incluir suporte técnico **5x8** (disponível 5 dias por semana, 8 horas por dia) para atendimento a incidentes e dúvidas. O tempo de resposta e resolução deve ser de no máximo **4 horas** para incidentes críticos que impactem o funcionamento da central, este suporte deve ser telefônico e via internet com controle de abertura e fechamento de tickets de incidentes com relatórios mensais.

5.11.2. Deve ser oferecido **treinamento especializado** para a equipe técnica do banco, garantindo que os responsáveis pelo gerenciamento do sistema tenham pleno conhecimento das funcionalidades da solução.

5.12. Session Border Controller (SBC)

5.12.1. O **Session Border Controller (SBC)** desempenha um papel essencial na segurança, controle e integração das comunicações IP em tempo real, especialmente em ambientes corporativos que utilizam tecnologias como o **Microsoft Teams**. O SBC contratado para o **CONTRATANTE** deverá atender às seguintes especificações e requisitos:

5.13. Integração com a Central Telefônica:

5.13.1. O Session Border Controller (SBC) deve ser integrado à Central Telefônica em Nuvem, garantindo a segurança e a qualidade das comunicações de voz e vídeo. O SBC pode operar como um sistema externo ou um sistema interno da Central, desde que isso não gere limitações.

5.14. Integração ao Teams Microsoft:

5.14.1. O SBC deve ser **certificado pela Microsoft** para garantir sua plena compatibilidade com o Microsoft Teams e outros serviços de comunicação em tempo real. Essa certificação assegura que o SBC pode ser utilizado para realizar e receber chamadas, mantendo a alta qualidade e a segurança das comunicações sem a necessidade de ajustes manuais. Ou **caso o SBC não possua certificação Microsoft, a empresa fornecedora deve apresentar comprovações de integrações anteriores bem-sucedidas com o Microsoft Teams. Essas comprovações devem incluir documentação e relatórios técnicos de implementações realizadas com sucesso, garantindo que o sistema ofereça compatibilidade total com os serviços de voz e vídeo do Teams.**

5.15. Segurança e Proteção de Tráfego de Voz:

5.15.1. O SBC deverá implementar **segurança robusta para o tráfego de voz e vídeo**, utilizando **criptografia de ponta a ponta** com protocolos como **SIP/TLS** e **SRTP** (Secure Real-Time Transport Protocol) para proteger as comunicações contra escutas e outras ameaças.

5.15.2. Deve incluir funcionalidades avançadas de firewall, controle de admissão de chamadas (CAC) e detecção de fraudes para proteger a rede contra tentativas de invasão ou abuso de recursos de telecomunicações.

5.16. Gerenciamento de Tráfego e Qualidade de Serviço (QoS):

5.16.1. O SBC deverá gerenciar o tráfego de voz e vídeo entre as redes internas e externas, priorizando o tráfego sensível à latência e garantindo a **qualidade de serviço (QoS)**. Isso inclui a capacidade de **balanceamento de carga**, que distribui o tráfego de chamadas entre diferentes recursos de rede para garantir que a qualidade não seja degradada em momentos de maior demanda.

5.17. Suporte a Canais Simultâneos:



5.17.1. A solução deve suportar no mínimo 300 canais simultâneos para atender às demandas de comunicação do **CONTRATANTE**. Isso garante que múltiplas chamadas possam ser realizadas e recebidas simultaneamente, sem perda de qualidade ou interrupções no serviço.

5.18. Redundância e Alta Disponibilidade:

5.18.1. O SBC deverá ter suporte para alta disponibilidade (HA), garantindo que, em caso de falha de um servidor ou recurso, o tráfego seja automaticamente redirecionado para outros SBCs ou servidores redundantes. Isso é fundamental para garantir que as comunicações críticas do banco permaneçam operacionais em todos os momentos. O SBC deverá estar em nuvem, não sendo alocado nas dependências do **CONTRATANTE**.

5.19. Facilidade de Gerenciamento e Monitoramento:

5.19.1. O SBC deve oferecer uma interface de gerenciamento via web intuitiva e segura, permitindo que a equipe técnica do banco tenha controle total sobre as políticas de segurança, roteamento de chamadas e monitoramento do tráfego em tempo real.

5.19.2. A solução deve incluir a capacidade de gerar relatórios detalhados sobre o desempenho, tráfego e segurança das comunicações, permitindo que a equipe de TI acompanhe e otimize as operações da rede de forma contínua.

5.20. Escalabilidade e Flexibilidade:

5.20.1. O SBC deve ser altamente escalável, permitindo que o banco amplie a capacidade de canais simultâneos conforme a demanda aumente. Essa escalabilidade deve ser oferecida sem a necessidade de grandes interrupções ou reconfigurações do sistema, garantindo que o crescimento da infraestrutura ocorra de forma fluida.

5.21. Outros Requisitos Técnicos

5.21.1. A solução contratada deverá oferecer um conjunto de funcionalidades que garantam o pleno funcionamento, a segurança e a eficiência da comunicação no **CONTRATANTE**. Esses requisitos técnicos são essenciais para garantir a continuidade das operações e a integração entre as unidades. Abaixo estão as funcionalidades obrigatórias da central telefônica:

5.21.1.1. Criptografia e Segurança

5.21.1.1.1. Criptografia de Voz e Canal: A comunicação deverá ser protegida por criptografia de ponta a ponta, utilizando protocolos como TLS e SRTP. Isso garantirá que as chamadas e dados trocados sejam seguros e não possam ser interceptados.

5.21.1.1.2. Autenticação em Dois Fatores (2FA): O acesso ao sistema deverá ser protegido com autenticação em dois fatores, utilizando ferramentas como o Microsoft Authenticator ou Google Authenticator, garantindo a segurança no gerenciamento da central.

5.21.1.2. Funcionalidades de Chamada



5.21.1.2.1. **Áudio Conferência:** A solução deverá suportar conferências de voz, permitindo que múltiplos participantes de diferentes locais possam se conectar em uma mesma chamada.

5.21.1.2.2. **Grupos de Ramais:** Suporte à criação de grupos de ramais para facilitar a organização interna, permitindo chamadas entre equipes ou departamentos com rapidez e eficiência.

5.21.1.2.3. **Siga-me:** A função **Siga-me** deverá permitir o redirecionamento automático de chamadas recebidas para outro ramal ou dispositivo móvel, garantindo que o colaborador esteja sempre acessível, mesmo fora do escritório.

5.21.1.2.4. **Transferência de Chamadas:** A solução deverá suportar a **transferência de chamadas** entre ramais ou para dispositivos externos, facilitando o redirecionamento das chamadas de acordo com a necessidade.

5.21.1.2.5. **Correio de Voz com Suporte a Email:** O sistema deverá possuir **correio de voz** integrado, permitindo o envio automático de mensagens gravadas para o e-mail do destinatário.

5.22. Controle de Ligações e Bloqueios

5.22.1. Bloqueio de Chamadas a Cobrar: A solução deverá permitir o bloqueio de chamadas a cobrar, evitando que o banco receba cobranças indesejadas.

5.22.2. Bloqueio de Ligações Externas: A central deverá permitir o bloqueio de ligações externas (nacionais, internacionais ou locais) para determinados ramais ou grupos de ramais, de acordo com a política interna do banco.

5.23. Gerenciamento e Integração

5.23.1. **Acesso WEB para Gerenciamento:** A central deverá oferecer uma interface de gerenciamento via web, acessível remotamente e protegida por autenticação 2FA. O gerenciamento deverá permitir o monitoramento de chamadas, configuração de ramais e controle de filas.

5.23.2. **Sistema de Tarifação:** Deverá haver um **sistema de tarifação** para controlar e monitorar o uso de todos os ramais, gerando relatórios detalhados sobre o custo de chamadas internas e externas.

5.23.3. **Integração com PSTN e Nuvem:** A solução deve garantir a interligação entre a **PSTN (Rede Telefônica Pública Comutada)** e a central em nuvem, assegurando a continuidade das chamadas internas e externas de forma transparente.

5.24. Capacidades de Gravação e Supervisão

5.24.1. Gravação de Chamadas: A central deverá permitir a gravação de chamadas de até 100 ramais simultâneos. Essas gravações devem ser armazenadas de forma segura, com opção de busca e recuperação fácil para fins de auditoria ou treinamento.

5.24.2. Seleção de Ramais para Gravação: O sistema deve permitir a configuração de gravação seletiva para ramais específicos, possibilitando que apenas determinados departamentos ou equipes tenham suas chamadas gravadas.

5.25. Plataforma de Call Center.



5.25.1.A solução deverá incluir uma **Plataforma de Call Center** para até **30 agentes IP** e **3 supervisores IP**, operando tanto na nuvem quanto de forma local. Essa plataforma deve oferecer:

5.25.1.1. **Distribuição Automática de Chamadas (ACD)**: Direcionamento inteligente das chamadas para os agentes disponíveis.

5.25.1.2. **Monitoramento de Agentes em Tempo Real**: Supervisores devem ser capazes de monitorar as chamadas em tempo real, com funções de escuta passiva e intervenção quando necessário.

5.25.1.3. **Relatórios de Desempenho**: Geração de relatórios detalhados sobre o desempenho dos agentes, número de chamadas atendidas, taxa de abandono, e tempo médio de atendimento (TMA).

5.25.1.4. **Integração com CRM**: Deve permitir a integração com sistemas de CRM, possibilitando que os agentes acessem o histórico de clientes durante as chamadas, facilitando o atendimento personalizado.

5.26. URA (Unidade de Resposta Audível)

5.26.1.A **URA** deverá ser uma solução simples, de **nível único**, permitindo que o cliente escolha diretamente a opção desejada sem precisar navegar por múltiplos níveis de menus. A URA deverá oferecer até **200 guias vocais customizáveis** simples com apenas 1 nível.

5.27. Aplicativos e Mobilidade

5.27.1.**Aplicativos para Windows, Android e iPhone**: A central deverá fornecer **aplicativos móveis** compatíveis com as principais plataformas (Windows, Android e iPhone), permitindo que os colaboradores façam e recebam chamadas em seus dispositivos móveis de forma integrada com o sistema da central telefônica.

5.28. Suporte a Codecs de Voz

5.28.1. A solução deverá suportar os principais codecs de voz:

5.28.1.1. G.722 (alta qualidade de som em chamadas VoIP),

5.28.1.2. G.711 (padrão para chamadas PSTN),

5.28.1.3. G.729a (utilizado para compressão de voz em redes de baixa largura de banda).

5.29. Integração com Telefones e Centrais SIP

5.29.1. A solução deverá suportar a integração com telefones SIP e centrais SIP já existentes na infraestrutura do banco, facilitando a comunicação e a implementação da solução sem a necessidade de substituir equipamentos.

5.29.2. Todos os equipamentos de uso local da solução devem ser montados em racks padrão de 19 (dezenove) polegadas e vir acompanhados de todos os acessórios para permitir a montagem (incluindo todos os cabos de energia, rede ou fibra óptica), se necessário, o rack fornecido pela **CONTRATADA**.

5.29.3. A solução deve suportar interligação E1 para troncos localizados na Matriz do Banco e interligação a central em nuvem, os gateways E1 devem ser fornecidos, instalados e configurados pela **CONTRATADA**.



5.29.4. A solução deve ter uma central telefônica de sobrevivência com 100 ramais SIP disponíveis. Este dispositivo pode ser separado do gateway E1 ou ser um único dispositivo integrando gateway E1 e 100 ramais SIP. A central telefônica de sobrevivência com 100 ramais SIP também deve ser fornecidos, instalados e configurados pela **CONTRATADA**.

5.29.5. Os dispositivos instalados na matriz devem ter acesso gerenciado via Web, suporte a QoS (Qualidade de Serviço) para priorização de tráfego de voz, suporte aos mesmos codecs fornecidos pelos softphones e centrais em nuvem.

5.29.6. Roteamento de chamadas entre a central local, troncos E1 e Central em Nuvem.

5.29.7. Suportar integração com outras centrais SIP da Matriz e agências.

5.29.8. O gateway E1 deve suportar no mínimo 120 ligações simultâneas (4 troncos E1).

5.29.9. Capacidade de monitorar o tráfego dos troncos E1 e gerar relatórios de chamadas, alertas de falha, e estatísticas de uso.

5.29.10. O gateway E1 e Central de sobrevivência devem suportar criptografia TLS e SRTP.

5.30. SNMP (Simple Network Management Protocol) ou API

5.30.1. A solução deverá incluir suporte ao SNMP (Simple Network Management Protocol) ou via API para monitoramento remoto da central e seus equipamentos. O SNMP ou API permitirá que a equipe de TI monitore a performance, saúde dos equipamentos, e o status da rede, facilitando a identificação de problemas antes que se tornem críticos.

5.31. Formação de Grupos de Ramais para Busca e Captura

5.31.1. A central deverá permitir a **formação de grupos de ramais** para busca e captura, facilitando o atendimento de chamadas por equipes.

5.31.2. **Sequências de Busca:** Deverá ser possível programar a sequência de busca entre os ramais de forma **fixa, cíclica**, ou com base no **maior tempo livre** no grupo.

5.31.3. **Múltiplo Ring:** Deve ser oferecido suporte a **múltiplo ring**, em que todos os telefones dos membros disponíveis do grupo tocam simultaneamente, permitindo que o primeiro a atender capte a chamada.

5.32. Configurações de Grupos de Ramais

5.32.1. **Entrada e Saída de Grupos:** Deverá ser possível entrar e sair de grupos de ramais por meio de **códigos de acesso**, permitindo flexibilidade na participação em grupos temporários.

5.32.2. **Sigilo Absoluto nas Ligações:** O sistema deverá garantir **sigilo absoluto** nas ligações internas e externas, protegendo a privacidade das comunicações.

5.33. Desconexão Forçada à Central Pública

5.33.1. Deve ser possível realizar a **desconexão forçada** de uma ligação com a **central pública** (PSTN), garantindo que chamadas interrompidas não permaneçam ocupando linhas.



5.34. Sistema de Música de espera

5.34.1.A central deverá possuir **sistema de música interna e externa**, personalizável para diferentes grupos de atendimento.

5.35. Busca por Ramal ou Nome

5.35.1.O sistema deve permitir que as chamadas sejam feitas com base no **número do ramal** ou pelo **nome do usuário**. A telefonista deve ter acesso a uma **mesa operadora** que permita consultar ramais por **categoria** e **nomes**, facilitando o gerenciamento das chamadas.

5.36. Atendimento Automático

5.36.1.O sistema deve incluir **atendimento automático por software** com no mínimo **8 opções de menu**, e permitir a **personalização das mensagens de boas-vindas** e de atendimento para diferentes grupos e operadoras.

5.37. Guias Vocais e Monitoramento de Ramais

5.37.1.O sistema deverá fornecer guias vocais de auxílio ao usuário para a utilização das facilidades disponíveis na central.

5.37.2.Deve ser incluído um software de monitoramento de ramais, que permita visualizar o status de cada ramal (ocupado, no gancho, em discagem, tocando).

5.38. Discagem Direta ao Sistema (DISA)

5.38.1.A solução deverá incluir DISA (Discagem Direta ao Sistema) com no mínimo 30 sessões simultâneas, permitindo que o usuário externo possa acessar diretamente ramais ou serviços específicos, com guias vocais customizáveis.

5.39. Sala de Conferência

5.39.1.A central deverá suportar **salas de conferência**, abertas através de **códigos de sala**, permitindo a criação de reuniões de áudio com múltiplos participantes.

5.40. Gravação de Mensagens

5.40.1.O sistema deverá permitir a **gravação de mensagens de voz** para os guias vocais e atendimento, diretamente via **software ou telefone**.

5.41. Tom de Chamada Distinto

5.41.1.A **central** deverá permitir o uso de tom de chamada distinto para chamadas internas e externas, facilitando a identificação imediata do tipo de chamada.

5.42. Funções de Controle

5.42.1.**Não Perturbe**: Permitir que o usuário configure o ramal para não receber chamadas, exceto em situações de emergência.

5.42.2.**Desvio Noturno Geral**: Oferecer uma funcionalidade de **desvio noturno** que redirecione chamadas para um número específico fora do horário de expediente.

5.42.3.**Espera Individual**: Permitir que as chamadas sejam colocadas em espera individual com retorno automático após um tempo predefinido.

5.43. Conferências e Transferências

5.43.1.Conferência: Suporte a 5 grupos simultâneos de conferência com pelo menos 10 participantes cada.



5.43.2. Transferência de Chamadas: A solução deverá permitir transferências de chamadas de entrada, saída e internas de forma eficiente, com ou sem consulta ao destinatário.

5.43.3. Consulta nas Chamadas: Deve ser possível consultar a disponibilidade do ramal de destino antes de realizar a transferência.

5.44. Proteção e Captura

5.44.1. Proteção Contra Intercalação: O sistema deve garantir proteção contra intercalações indesejadas durante chamadas privadas.

5.44.2. Captura de Chamadas: Deve ser possível capturar chamadas recebidas em outro ramal dentro do mesmo grupo, garantindo flexibilidade no atendimento.

5.45. Rechamada Automática e Siga-me

5.45.1. **Rechamada Automática:** Quando um tronco ou ramal estiver ocupado, a solução deverá permitir a ativação da **rechamada automática**, alertando o usuário assim que a linha for liberada.

5.45.2. **Siga-me Interno e Externo:** Deverá haver suporte ao **Siga-me**, tanto interno quanto externo, para que as chamadas sejam redirecionadas para outro número, ramal ou dispositivo.

5.46. Identificação do Chamador

5.46.1. Identificação do Chamador: A central deverá oferecer identificação do chamador para qualquer terminal, independentemente do tipo de aparelho utilizado, tanto para chamadas internas quanto externas.

5.47. Suporte, Acionamento e SLA

5.47.1. A empresa contratada será responsável por garantir a disponibilidade, continuidade e manutenção da **Central Telefônica IP em Nuvem** e seus componentes, como SBC (Session Border Controller), Gateway IP e Plataforma de Call Center. A seguir, estão os requisitos mínimos para **suporte técnico, procedimentos de acionamento e Acordo de Nível de Serviço (SLA)** que deverão ser observados e cumpridos ao longo da vigência do contrato.

5.48. Suporte Técnico

5.48.1. A empresa contratada deverá oferecer suporte técnico especializado para garantir a resolução de problemas, manutenção corretiva e preventiva, além de atualizações e otimizações do sistema. O suporte técnico deverá atender às seguintes condições:

5.48.1.1. **Suporte 5x8:** O suporte técnico deverá estar disponível **5 dias por semana, 8 horas por dia**, durante o horário comercial. O banco deverá contar com assistência em tempo real para resolução de incidentes críticos e orientações relacionadas ao uso do sistema.

5.48.1.2. **Canais de Atendimento:** A empresa deverá disponibilizar múltiplos canais de atendimento, incluindo:

5.48.1.3. **Telefone:** Linha direta para acionamento do suporte técnico.

5.48.1.4. **E-mail:** Atendimento por e-mail, com respostas dentro do prazo acordado no SLA.

5.48.1.5. **Portal Web:** Interface online para abertura de chamados e acompanhamento de incidentes, disponível 24 horas por dia.



5.48.1.6. **Equipe Especializada:** O suporte deverá ser fornecido por uma equipe técnica certificada e especializada nas tecnologias envolvidas (Central Telefônica IP, SBC, Gateway IP, etc.). A equipe deve ser capaz de resolver problemas técnicos de software, hardware e configuração.

5.49. Procedimentos de Acionamento

5.49.1. O acionamento do suporte técnico deverá ser simples e eficiente, garantindo a rápida resolução de incidentes críticos ou dúvidas. Abaixo estão os procedimentos de acionamento que a empresa contratada deve seguir:

5.50. Abertura de Chamados:

5.50.1. Os chamados poderão ser abertos pelos responsáveis técnicos do **CONTRATANTE** por meio dos canais de suporte disponibilizados (telefone, e-mail ou portal web).

5.50.2. O sistema de suporte deverá gerar um número de protocolo único para cada chamado, permitindo o acompanhamento de seu status até a resolução.

5.51. Classificação de Incidentes:

5.51.1. Os chamados deverão ser classificados de acordo com a severidade do incidente, para definir as prioridades de atendimento. A classificação deve seguir os seguintes níveis:

5.51.1.1. **Crítico:** Incidentes que causam interrupção total ou parcial do serviço de comunicação, impactando a operação do banco (ex.: falha na conexão com a PSTN, queda geral da central telefônica, indisponibilidade do Call Center).

5.51.1.2. **Alto:** Incidentes que afetam partes significativas da operação, mas sem causar interrupção total (ex.: falhas em ramais, problemas na gravação de chamadas).

5.51.1.3. **Médio:** Problemas menores que não impactam diretamente a operação, mas necessitam de correção (ex.: dificuldades em funcionalidades secundárias, ajustes de configuração).

5.51.1.4. **Baixo:** Solicitações de ajuste, dúvidas ou orientações sobre o uso da plataforma, sem impacto direto no serviço.

5.52. SLA (Acordo de Nível de Serviço)

5.52.1. O SLA define os compromissos que a empresa contratada deverá seguir em relação ao tempo de resposta e resolução de problemas. O SLA deverá garantir alta disponibilidade da solução, com tempos de resposta adequados à criticidade de cada incidente. A seguir, estão as condições mínimas do SLA:

5.53. Disponibilidade do Sistema:

5.53.1. A central telefônica IP em nuvem deverá garantir uma disponibilidade mínima de 99,5% ao longo do mês, incluindo todos os serviços de voz, integração com o Microsoft Teams e Call Center.

5.53.2. Qualquer indisponibilidade que ultrapasse o limite acordado de 99,5% deverá resultar em desconto proporcional no valor mensal do contrato, conforme descrito na seção de descontos por indisponibilidade (abaixo).

5.54. Tempo de Resposta:



5.54.1. Incidentes Críticos: A empresa contratada deverá responder a chamados críticos em até 1 hora após o acionamento, com início imediato da ação corretiva.

5.54.2. Incidentes de Alta Severidade: Tempo de resposta de até 2 horas, com início da ação corretiva em até 4 horas.

5.54.3. Incidentes de Média Severidade: Tempo de resposta de até 4 horas, com correção em até 8 horas.

5.54.4. Incidentes de Baixa Severidade: Tempo de resposta de até 8 horas, com prazo de resolução em até 24 horas.

5.54.5. Tempo de Resolução:

5.54.6. Incidentes Críticos: Prazo de resolução completa em até 4 horas após o início da ação corretiva.

5.54.7. Incidentes de Alta Severidade: Resolução em até 8 horas após o início da ação.

5.54.8. Incidentes de Média Severidade: Resolução em até 12 horas.

5.54.9. Incidentes de Baixa Severidade: Resolução em até 48 horas.

5.55. Manutenção Preventiva

5.55.1. A empresa contratada deverá realizar **manutenção preventiva** periódica para assegurar o funcionamento contínuo e otimizado da central telefônica e seus componentes. Essa manutenção deve incluir:

5.55.2. **Atualizações de Software e Firmware:** A empresa deverá realizar atualizações periódicas dos sistemas para garantir que todas as vulnerabilidades de segurança sejam corrigidas e que as funcionalidades sejam aprimoradas.

5.55.3. **Verificações de Desempenho:** Revisão da performance geral dos componentes do sistema (SBC, Gateway IP, ramais, etc.), com ajustes e otimizações conforme necessário.

5.55.4. **Relatórios de Saúde do Sistema:** A empresa deverá gerar relatórios periódicos detalhando o status de cada componente do sistema, incidentes recorrentes, e melhorias implementadas.

5.56. Relatórios de SLA e Revisão de Desempenho

5.56.1. A empresa contratada deverá fornecer relatórios periódicos (mensais ou trimestrais) sobre o cumprimento dos níveis de serviço acordados no SLA. Esses relatórios deverão incluir:

5.56.2. **Tempo de Resposta e Resolução:** Indicadores sobre o tempo médio de resposta e resolução de incidentes.

5.56.3. **Disponibilidade do Sistema:** Percentual de disponibilidade real da central telefônica IP e seus componentes durante o período.

5.56.4. **Histórico de Incidentes: Relatório detalhado sobre todos os incidentes ocorridos, sua severidade e as ações corretivas adotadas.**

5.56.5. **Propostas de Melhoria: Sugestões para otimização e melhorias contínuas no sistema, com base nos incidentes e desempenho observado.**

5.57. Descontos por Indisponibilidade.



5.57.1. Caso a disponibilidade mínima de 99,5% não seja alcançada, o Banco da Amazônia terá direito a descontos proporcionais no valor mensal do contrato. A fórmula de cálculo dos descontos será a seguinte:

5.57.1.1. Indisponibilidade entre 99,0% e 99,5%: Desconto de 2% no valor mensal do contrato.

5.57.1.2. Indisponibilidade entre 98,0% e 99,0%: Desconto de 5% no valor mensal do contrato.

5.57.1.3. Indisponibilidade entre 96,0% e 98,0%: Desconto de 10% no valor mensal do contrato.

5.57.1.4. Indisponibilidade abaixo de 96,0%: Desconto de 15% no valor mensal do contrato.

5.57.2. Observação: O cálculo da indisponibilidade será baseado no total de minutos disponíveis e indisponíveis ao longo de um mês. A empresa deverá fornecer relatórios detalhados sobre a indisponibilidade, justificando qualquer queda abaixo do percentual mínimo acordado.

5.58. Penalidades por Descumprimento do SLA

5.58.1. Além dos descontos por indisponibilidade, caso a empresa contratada não atenda aos níveis de serviço acordados no SLA, estarão previstas penalidades conforme os seguintes critérios:

5.58.2. Indisponibilidade do Sistema: A cada 1% de indisponibilidade adicional (acima dos 0,5% permitidos), será aplicada uma multa equivalente a 1% do valor mensal do contrato, além do desconto proporcional.

5.58.3. Incidentes Críticos Não Resolvidos no Prazo: Para cada incidente crítico não resolvido dentro do prazo estipulado, será aplicada uma multa proporcional ao tempo excedido.

5.58.4. Relatórios de SLA Não Entregues: A não entrega dos relatórios de SLA conforme os prazos acordados também acarretará penalidades financeiras.

6. REQUISITOS DA HABILITAÇÃO E CONTRATAÇÃO

6.1. Licenças e Comprovações

6.1.1. A empresa contratada para fornecer e implementar a solução de Central Telefônica IP (PABX) em Nuvem deverá atender a todas as exigências legais e técnicas estabelecidas pelas agências reguladoras e certificações do setor de telecomunicações, além de comprovar experiência em projetos semelhantes. As seguintes licenças e comprovações são exigidas:

6.1.1.1. Registro no CREA e Emissão da ART

6.1.1.1.1. A **CONTRATADA** deverá providenciar a emissão da **ART – Anotação de Responsabilidade Técnica** do **CREA/PA** (Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Pará) a partir da data da assinatura do contrato até o início da execução dos serviços.

6.1.1.1.2. A documentação referente à ART deverá ser entregue ao **CONTRATANTE** antes do início da execução dos serviços contratados.

6.1.1.2. Homologação pela ANATEL



6.1.1.2.1. Todos os equipamentos fornecidos (Central IP, Gateway) deverão ser homologados pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), conforme as exigências do órgão regulador brasileiro.

6.1.1.2.2. A empresa deverá apresentar os certificados de homologação ou licenças ANATEL dos equipamentos fornecidos, garantindo que a solução segue as normas e regulamentações brasileiras de telecomunicação.

6.1.1.2.3. O não cumprimento dessa exigência desqualifica a proposta.

6.1.1.2.4. Certificação Microsoft para Integração ou Comprovação anterior

6.1.1.2.5. O Session Border Controller (SBC) e demais componentes que forem utilizados para a integração com o Microsoft Teams devem possuir certificação Microsoft que comprove a compatibilidade e conformidade da solução com os padrões do Microsoft Phone System.

6.1.1.2.6. Caso a solução não possua certificação Microsoft, a empresa fornecedora deverá apresentar comprovação de integração anterior bem-sucedida com o Microsoft Teams, incluindo documentação técnica, relatórios de implementação e atestados de outros clientes.

6.2. Licenças de Software

6.2.1. A solução deverá incluir todas as licenças de software necessárias para o funcionamento pleno da central telefônica, SBC e demais componentes do sistema. Essas licenças incluem:

6.2.1.1. Licenças de software para Central Telefônica IP em Nuvem: Devem cobrir a quantidade de ramais contratada (mínimo de 3000 ramais IP).

6.2.1.2. Licenças para Session Border Controller (SBC): Devem garantir o número de canais simultâneos especificados (mínimo de 300 canais).

6.2.1.3. Licenças de Integração com Microsoft Teams: Se houver necessidade de licenças adicionais para habilitar a integração com o Microsoft Teams, essas licenças deverão ser providas e incluídas na solução, com exceção da licença do próprio Teams (Microsoft Phone System ou Microsoft E5) que deve ser fornecido pelo Banco da Amazônia.

6.3. Habilitação - Qualificação Técnica - Atestados de Capacidade Técnica

6.3.1. A empresa fornecedora deverá apresentar **atestados de capacidade técnica** emitidos por outras instituições públicas ou privadas, comprovando a realização de projetos semelhantes, de porte e complexidade compatíveis com o exigido pelo **CONTRATANTE**.

6.3.2. Os atestados deverão comprovar a implementação de soluções de **Central Telefônica IP** com integração em nuvem e SBC, e suporte à interligação com a PSTN (tráfego de chamadas externas).



6.3.3. O atestado deve ser emitido por uma empresa ou órgão de referência que ateste a qualidade do serviço prestado, a eficiência da solução implementada e a satisfação do cliente.

6.4. Habilitação - Qualificação Técnica - Parceira Certificada

6.4.1. A empresa deverá ser uma **parceira certificada** de fabricantes (ou a própria fabricante) e fornecedores das soluções de telecomunicações utilizadas (por exemplo, Microsoft, Cisco, Avaya, etc.). Essas parcerias devem ser comprovadas por meio de **certificados de parceria** emitidos pelos fabricantes, garantindo que a empresa tem acesso às melhores práticas e suporte técnico de alto nível para implementar e manter a solução contratada.

6.5. Manutenção e Suporte Técnico

6.5.1. A empresa deverá apresentar um **plano de manutenção e suporte técnico** que contemple a **disponibilidade de suporte 5x8** (cinco dias por semana, oito horas por dia) para resolução de problemas e dúvidas.

6.5.2. Esse plano deverá incluir uma descrição detalhada das **ações de manutenção preventiva e atualizações de software** que serão realizadas durante a vigência do contrato.

6.5.3. A empresa deve garantir que a solução estará coberta por **suporte técnico especializado**, com tempo de resposta de até **4 horas para incidentes críticos** que impactem diretamente a operação da central telefônica. Devendo oferecer número telefônico para abertura de tickets de reparo, bem como sistema web para abertura de tickets e acompanhamento e relatórios mensais.

6.6. Necessidade de treinamentos e requisitos para a implementação da solução

6.6.1. Serão de inteira responsabilidade e as expensas da **CONTRATADA**, sem nenhum custo adicional para o Banco:

6.6.1.1. Demonstração de todas as características técnicas e funcionalidades previstas na contratação, durante a fase de implantação do serviço;

6.6.1.2. A **CONTRATADA** se compromete a fornecer treinamento inicial adequado e suficiente para os colaboradores designados pela **CONTRATANTE**, com o objetivo de garantir a correta utilização e operação da solução fornecida.

6.6.2. O treinamento incluirá, mas não se limitará a:

6.6.2.1. Introdução e visão geral da solução;

6.6.2.2. Funcionalidades e características principais;

6.6.2.3. Procedimentos operacionais padrão;

6.6.2.4. Resolução de problemas comuns;

6.6.2.5. Melhores práticas para maximizar a eficiência do uso da solução.

6.6.3. O treinamento terá a duração mínima de 40 horas e será realizado via plataforma online.

6.6.4. Após a conclusão do treinamento inicial, a **CONTRATADA** se compromete a fornecer suporte técnico adicional durante o período de 90 (noventa) dias para esclarecer dúvidas e prestar assistência na operação da solução.



6.7. Indicação de eventual necessidade de contratações correlatas ou interdependentes

6.7.1. Serão de inteira responsabilidade e as expensas da **CONTRATADA**, sem nenhum custo adicional para o **CONTRATANTE**:

6.7.1.1. Alocação de profissionais qualificados, incluindo todas as obrigações trabalhistas relacionadas, caso haja a necessidade de um técnico da **CONTRATADA**;

6.7.1.2. Apoio e suporte técnico e logístico eventualmente necessário ao adequado funcionamento da solução;

6.7.1.3. 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;

6.7.1.4. Configurações e customizações requeridas para mitigar ocorrências de indisponibilidade da solução, motivadas por falhas de desempenho e de disponibilidade.

6.7.1.5. 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 pelo **CONTRATANTE**.

6.7.1.6. 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;

6.7.1.7. Fornecer a seus PROFISSIONAIS, EPI (Equipamentos de Proteção Individual) e EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), sempre que necessário.

6.7.2. 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:

6.7.2.1. Suporte técnico remoto (on line): compreendendo a assistência ao **CONTRATANTE**, prestada por meio de chamadas telefônicas, ou e-mail;

6.7.2.2. 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.

7. ESCOLHA DA SOLUÇÃO

Diversas alternativas foram consideradas para modernizar a infraestrutura de comunicação do **CONTRATANTE**, incluindo a manutenção de centrais locais e a compra de centrais analógicas para as agências, conforme estudo e o parecer aprovado pela diretoria nº 2023/033.



Após análise detalhada, essas alternativas foram descartadas devido às limitações tecnológicas e aos custos elevados de manutenção e atualização. A manutenção das centrais locais não atende à necessidade crescente de mobilidade, integração com ferramentas modernas como o Microsoft Teams, e escalabilidade necessária para suportar o crescimento do banco. Já a aquisição de centrais analógicas, embora tenha sido uma opção viável no passado, apresenta desvantagens significativas em termos de obsolescência tecnológica e falta de flexibilidade operacional.

Portanto, a contratação de uma plataforma de Central Telefônica IP (PABX) em nuvem foi considerada a solução mais vantajosa e segura. Ela oferece maior flexibilidade, escalabilidade, redução de custos operacionais e integração total com as tecnologias modernas de comunicação, garantindo o atendimento das demandas do **CONTRATANTE** de forma eficiente e contínua.

Dessa forma, a solução em nuvem se alinha às necessidades estratégicas do **CONTRATANTE**, proporcionando maior segurança e confiabilidade nas operações e garantindo a continuidade dos serviços com menores riscos e custos.

- 7.1. Recursos necessários à continuidade do negócio durante e após a execução do contrato:
- 7.2. Recursos Materiais a serem fornecidos pelo **CONTRATANTE**:
 - 7.2.1. Não há recursos materiais a serem fornecidos pelo **CONTRATANTE**.
- 7.3. Recursos de TI a serem fornecidos pelo **CONTRATANTE**:
 - 7.3.1. Disponibilização de VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK) para execução do serviço remotamente pela **CONTRATADA**, conforme necessidade.
 - 7.3.2. Disponibilizar informações oriundas do Active Directory (AD) para integração com a solução.
- 7.4. Recursos Humanos
 - 7.4.1. Esta contratação não possui dedicação exclusiva de mão de obra.
 - 7.4.2. A **CONTRATADA** deverá alocar (remotamente) profissionais qualificados, na forma exigida na licitação.
 - 7.4.3. O **CONTRATANTE** alocará analistas da área técnica, caso seja solicitado pela Contratada, ou na forma estabelecida no contrato para acompanhar o contrato, absorver conhecimentos e fiscalizar a execução dos serviços.
 - 7.4.4. Após a execução do contrato, o **CONTRATANTE** já deverá ter adotado todas as providências para renovação, ou realizar nova licitação ou ainda absorver o serviço por equipe própria.
- 7.5. Estratégia de continuidade contratual
 - 7.5.1. Evento: Falência da empresa **CONTRATADA**
 - 7.5.2. 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.
- 7.6. Plano de continuidade de negócios.



7.6.1. 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.

7.7. Ações para transição e encerramento contratual

7.7.1. 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.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1.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 responderão pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.2.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.

8.3.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.

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

8.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o Órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de Fiscalização, que conterà 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.

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

8.7.Fiscalização Técnica:

8.7.1. 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;

8.7.2. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

8.7.3. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

8.7.4. 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.

8.7.5. 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.



8.7.6. 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.

8.8. Fiscalização Administrativa

8.8.1. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada.

8.8.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações administrativas contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do serviço para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

8.9. Gestor do Serviço

8.9.1. 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.

8.9.2. 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.

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

8.9.4. O gestor do serviço emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e negócios quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, 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.

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

8.9.6. 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.

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



9. ESTIMATIVAS DOS PREÇOS E ORÇAMENTO DETALHADO DO VALOR

- 9.1. O valor mensal estimado desta contratação será mantido sob sigilo até a fase final dos lances.

10. RUBRICA ORÇAMENTÁRIA

- 10.1. Os recursos orçamentários para cobrir as despesas decorrentes da execução do objeto desta contratação estão previstos no orçamento do Banco da Amazônia, na (s) rubrica (s) "81.135-1 DESPESAS DE ALUGUÉIS DE EQUIPAMENTOS." Conforme centrais telefônicas anteriormente contratadas.

11. PRAZO DE VIGÊNCIA

- 11.1. O prazo de vigência do Contrato será de 60 (sessenta) meses contados a partir da data de sua assinatura, nos termos do Artigo 71, da Lei nº 13.303/2016.

12. CONDIÇÕES DE REAJUSTE DE PREÇOS

- 12.1. Os preços serão reajustados com o intervalo mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta ou da data do orçamento a que a proposta se referir, pelo índice IPCA apurado no período.
- 12.2. Os reajustes subsequentes observarão o interregno mínimo de um ano a contar da data base de reajuste do ano anterior.

13. ALTERAÇÃO DO CONTRATO

- 13.1. 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.
- 13.2. 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:
- 13.2.1. A aplicação dos limites deve ser realizada separadamente para os acréscimos e para as supressões, sem que haja compensação entre os mesmos;
- 13.2.2. Deve ser mantida a diferença, em percentual, entre o valor global do Contrato e o valor orçado pelo BANCO DA AMAZÔNIA S.A.
- 13.3. 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:
- 13.3.1. Os encargos decorrentes da continuidade do Contrato devem ser inferiores aos da rescisão contratual e aos da realização de um novo procedimento licitatório;
- 13.3.2. 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;



13.3.3. 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;

13.3.4. A capacidade técnica e econômico-financeira da **CONTRATADA** deve ser compatível com a qualidade e a dimensão do objeto contratual aditado;

13.3.5. A motivação da mudança contratual deve ter decorrido de fatores supervenientes não previstos e que não configurem burla ao processo licitatório;

13.3.6. A alteração não deve ocasionar a transfiguração do objeto originalmente **CONTRATADA** em outro de natureza ou propósito diverso.

13.4. As alterações incidentes sobre o objeto devem ser:

13.4.1. Instruídas com memória de cálculo e justificativas de competência do fiscal técnico e do fiscal administrativo do **CONTRATANTE**, que devem avaliar os seus pressupostos e condições e, quando for o caso, calcular os limites;

13.4.2. As justificativas devem ser ratificadas pelo gestor do Serviço do **CONTRATANTE**;

13.4.3. Submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira do **CONTRATANTE**;

13.5. 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 **CONTRATANTE**.

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

13.6.1. A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços;

13.6.2. As atualizações, as compensações ou as penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no Contrato;

13.6.3. A correção de erro material havido no instrumento de Contrato;

13.6.4. As alterações na razão ou na denominação social da **CONTRATADA**;



PAGAMENTO AO FORNECEDOR

- 13.7. O pagamento será efetuado no prazo de até 05 (cinco), 15 (quinze) ou 25 (trinta) dias úteis (vinte e cinco), desde que a **CONTRATADA** 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 execução do serviço, devidamente comprovado através do Termo Circunstanciado elaborado pelo fiscal.
- 13.8. Notas Fiscais emitidas após o 25º do mês subsequente a prestação do serviço e/ou entrega do bem não serão aceitas pelo contratante, devendo a **CONTRATADA** emití-las a partir do 1º dia útil do mês seguinte
- 13.9. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos a **CONTRATADA** 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.

Forma de pagamento

- 13.10. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela **CONTRATADA**.
- 13.11. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 13.12. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 13.13. 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.
- 13.14. A **CONTRATADA** 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.
- 13.15. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de trinta dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.
- 13.16. 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:
 - 13.16.1. O prazo de validade;
 - 13.16.2. A data da emissão;
 - 13.16.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;
 - 13.16.4. O período respectivo de execução do contrato;
 - 13.16.5. O valor a pagar; e
 - 13.16.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.



- 13.17. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a **CONTRATADA** providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
- 13.18. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, social e trabalhista, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação estabelecida na contratação.
- 13.19. O Banco 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.
- 13.20. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da **CONTRATADA**, será providenciada pelo fiscal técnico do contrato a sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 05 (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.
- 13.21. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da **CONTRATADA**, 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.
- 13.22. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a **CONTRATADA** a ampla defesa.
- 13.23. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a **CONTRATADA** não regularize sua situação junto ao SICAF.

14. DA GARANTIA DO CONTRATO

- 14.1. 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:
- 14.1.1. Garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor global do Contrato;
- 14.1.2. A garantia oferecida pela **CONTRATADA** deve assegurar o cumprimento tanto do objetivo contratado, quanto das obrigações acessórias, inclusive trabalhistas;
- 14.1.3. A **CONTRATADA** deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do Contrato.



- 14.2. No caso de **CAUÇÃO EM DINHEIRO**, o valor depositado será administrado pelo **CONTRATANTE** e devolvido à **CONTRATADA** após o ateste pelo **CONTRATANTE** da inexistência de pendências contratuais de qualquer natureza e ainda do término e extinção do Contrato.
- 14.3. 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**.
- 14.4. 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.
- 14.5. 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.
- 14.6. 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;
- 14.7. O seguro-garantia deverá assegurar o pagamento de todas as obrigações contratuais previstas.
- 14.8. 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.
- 14.9. No caso da **FIANÇA BANCÁRIA** deverão constar do instrumento os seguintes requisitos:
 - 14.9.1. Prazo de validade correspondente ao período de vigência do Contrato, acrescentado de 03 (três) meses após o prazo previsto para término do contrato;
 - 14.9.2. 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
 - 14.9.3. Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.
- 14.10. 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.
- 14.11. 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.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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



- 15.2. Obedecer rigorosamente a todos os prazos contratados;
- 15.3. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo **CONTRATANTE** e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações;
- 15.4. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização do **CONTRATANTE**, no tocante ao cumprimento dos serviços e prazos contratados;
- 15.5. prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade dos bens e serviços objeto do contrato;
- 15.6. Manter absoluto sigilo sobre todos os processos, rotinas, objetos, informações, documentos e quaisquer outros dados que venham a ser disponibilizados pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, em razão da execução dos serviços contratados;
- 15.7. Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente;
- 15.8. Não se utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, de trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo;
- 15.9. Não se utilizar de práticas de discriminação negativa e limitativa para o acesso e manutenção do emprego, tais como por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar, estado gravídico, etc.;
- 15.10. Proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais;
- 15.11. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo **CONTRATANTE**, quanto ao objeto do contrato.
- 15.12. A **CONTRATADA** será responsável pelos danos de qualquer natureza que acarretar ao **CONTRATANTE** ou a terceiros em decorrência de negligência, imperícia ou imprudência por parte de seus empregados ou prepostos, na administração e execução dos serviços contratados, desde que devidamente comprovado.

16. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 16.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as Cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 16.2. Exercer a Fiscalização dos serviços por empregados especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 13.303/2016 e Art. 99 do Regulamento do Banco da Amazônia;
- 16.3. Atestar através do Fiscal Técnico do Contrato as Notas Fiscais/ Fatura de Serviços correspondentes às etapas executadas, após a verificação da conformidade dos serviços, para efeito de pagamento;
- 16.4. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as respectivas especificações.
- 16.5. Efetuar o pagamento da Nota Fiscal/Fatura emitida pela **CONTRATADA**, desde que receba com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do vencimento daquela Nota Fiscal/Fatura e que a realização dos serviços esteja devidamente comprovada pelo setor competente e de acordo com o requerido neste Contrato;
- 16.6. Promover a infraestrutura necessária à prestação dos serviços, incluindo instalações sanitárias, vestiários com armários guarda-roupas, local para guarda dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios e outras que se apresentarem necessárias.



- 16.7. Receber o Preposto da **CONTRATADA**, devidamente identificados, devendo tomar as providências administrativas que garantam o livre desempenho de suas atividades.
- 16.8. Cuidar para que os empregados da **CONTRATADA** somente recebam ordens para a execução de tarefas, do Preposto da empresa contratada.
- 16.9. Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, da aplicação de eventuais penalidades ou acerca de falhas ou irregularidades encontradas na execução dos serviços, fixando-lhe prazo para corrigi-las.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 17.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto, o **CONTRATANTE** 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 nº 13.303/16:
 - 17.1.1. Advertência;
 - 17.1.2. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global da contratação, pela inexecução total do ajuste;
 - 17.1.3. 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;
 - 17.1.4. Suspensão do direito de licitar e de contratar com o **CONTRATANTE** pelo prazo de até 02 (dois) anos;
- 17.2. O atraso na entrega do produto superior a 30 (trinta) dias consecutivos, poderá ensejar, a exclusivo critério do Banco, a rescisão do Contrato.
- 17.3. A rescisão do contrato provocada pela **CONTRATADA** implicará, de pleno direito, a cobrança pelo **CONTRATANTE** de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total **CONTRATADA**.
- 17.4. 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.
- 17.5. 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.
- 17.6. O valor das multas apurado, após o processo administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos ao **CONTRATANTE**.
- 17.7. 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**.
- 17.8. Em não se realizando o pagamento nos termos definidos no item acima, far-se-á a sua cobrança judicialmente.

18. DA RESCISÃO DO CONTRATO

- 18.1. A rescisão poderá ocorrer:
 - 18.1.1. Mediante distrato pela inexecução total ou parcial das Cláusulas contratuais;



- 18.1.2. Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação desde que haja conveniência para o **CONTRATANTE**, precedida de autorização escrita e fundamentada mediante aviso prévio por escrito de 30 (trinta) dias consecutivos, e
- 18.1.3. Judicialmente nos termos da legislação.
- 18.2. Sem prejuízo de outras sanções, constituem motivos para rescisão do Contrato, oriundo da contratação, as situações descritas nos subitens abaixo:
- 18.2.1. Paralisação injustificada dos serviços;
- 18.2.2. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- 18.2.3. A subcontratação, ainda que parcial, dos serviços objeto do Contrato, sem a autorização do **CONTRATANTE**;
- 18.2.4. A cessão ou transferência do contrato;
- 18.2.5. O desatendimento às determinações da FISCALIZAÇÃO designada para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;
- 18.2.6. O cometimento reiterado de faltas na execução dos serviços;
- 18.2.7. A decretação de falência, o pedido de recuperação judicial ou extrajudicial;
- 18.2.8. A dissolução da sociedade;
- 18.2.9. A alteração societária que modifique a finalidade ou o controle acionário ou, ainda, a estrutura da **CONTRATADA** que, a juízo do **CONTRATANTE**, inviabilize ou prejudique a execução deste Contrato;
- 18.2.10. 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;
- 18.2.11. O descumprimento de quaisquer das condições ajustadas neste Contrato;
- 18.2.12. A utilização pela **CONTRATADA** de mão-de-obra de menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendizes, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (Emenda Constitucional nº 20, de 1998);
- 18.2.13. 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;
- 18.2.14. Razões de interesse público;
- 18.2.15. Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução deste Contrato;
- 18.2.16. Deixar de comprovar sua regularidade fiscal, trabalhista, inclusive contribuições previdenciárias e depósitos de FGTS para com seus empregados;
- 18.2.17. Utilizar em benefício próprio ou de terceiras informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições.
- 18.3. O **CONTRATANTE** 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.



18.4. Também poderá ocorrer rescisão quando:

18.4.1. Não prestar garantia suficiente para assegurar o cumprimento das obrigações contratuais.

18.4.2. Deixar de comprovar sua regularidade, trabalhista, fiscal, inclusive contribuições previdenciárias e depósitos do FGTS dos seus funcionários;

18.4.3. Vier a ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública;

18.4.4. Vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;

18.4.5. Utilizar em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais.

18.5. 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.

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

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

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

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

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

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

Habilitação Jurídica

19.2. 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.

19.3. 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

19.4. 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:

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



- 19.4.2.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;
- 19.4.3.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;
- 19.4.4.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).
- 19.4.5.a regularidade perante a Justiça do Trabalho - Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT;
- 19.4.6.Declaração de não empregar menor – Art. 7º, inciso XXXIII, CF;
- 19.4.7.Declaração de Conhecimento do decreto nº 7.203 de 04/06/2010;
- 19.5. Os documentos referidos neste inciso artigo poderão ser substituídos ou supridos, no todo ou em parte, por outros meios hábeis a comprovar a regularidade do licitante, inclusive por meio eletrônico, desde que por meios legalmente idôneos.

Habilitação Econômico Financeira

- 19.6. Para fins de habilitação econômico financeira, apresentar o balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, exigíveis na forma da lei, que comprove a boa situação financeira por meio da satisfação de índices de liquidez geral (LG), liquidez corrente (LC), e solvência geral (SG) superiores a 1 (um), com indicação dos seus cálculos, que deverão ser realizados de acordo com as seguintes fórmulas:
- $$LG = \frac{\text{ativo circulante} + \text{realizável a longo prazo}}{\text{passivo circulante} + \text{passivo não circulante}}$$
- $$LG = \frac{\text{passivo circulante}}{\text{ativo total}}$$
- $$LG = \frac{\text{passivo circulante} + \text{passivo não circulante}}{\text{passivo circulante} + \text{passivo não circulante}}$$
- 19.7. Certidão negativa de feitos sobre falência da sede do interessado.
- 19.8. 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.
- 19.9. 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.
- 19.10. 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.



19.11. O proponente em recuperação judicial ou extrajudicial poderá participar da presente licitação, desde que atenda às condições para comprovação da capacidade econômica e financeira previstas neste Termo de Referência.

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

Outras condições de Habilitação

19.13. 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 **CONTRATANTE**;

19.14. A propensa contratada deverá apresentar “**Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo ou Superveniente**”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do **CONTRATANTE**;

19.15. A propensa contratada deverá apresentar “**Declaração de não existência em seu quadro empregado do CONTRATANTE**”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do **CONTRATANTE**;

19.16. A propensa contratada deverá apresentar “**Declaração de conhecimento da Lei de Improbidade Administrativa**”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do **CONTRATANTE**;

19.17. A propensa contratada deverá apresentar “**Declaração de ME e EPP**” na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;

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

20. DOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

20.1. A propensa **CONTRATADA** deverão apresentar, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove a aptidão da licitante para o desempenho de atividade na forma do item 6.3.

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

20.3. 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.

20.4. As propensas **CONTRATADAS** disponibilizarão todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.

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

20.5. 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.



21. DAS GARANTIAS DOS MATERIAIS E SERVIÇOS

21.1. A **CONTRATADA** obriga-se a dar garantia aos equipamentos a serem instalados na matriz (gateways pelo prazo de no mínimo de vigência do contrato, a contar da data de entrega do bem, contra qualquer defeito de fabricação, incluindo avarias no transporte até o local de entrega, mesmo depois de ocorrida sua aceitação pelo **CONTRATANTE**. Durante esse período de garantia, a **CONTRATADA** prestará manutenção ao bem, de acordo com o seguinte esquema:

21.1.1. Durante o período da garantia, a **CONTRATADA** providenciará a reparação de eventual defeito ou substituição, no prazo máximo de 10 (dez) dias contado da data de notificação do defeito, sem ônus para o **CONTRATANTE**, seja com transporte do bem, peças, ferramentas, diárias de mão-de-obra, hospedagem e alimentação de técnicos, seguros, embalagem;

21.1.2. Findo tal prazo, sem a devida reparação do bem, a **CONTRATADA** deverá substituir, em 24 (vinte e quatro) horas, por outro novo e original, entregando-a no mesmo local da anterior, tudo sem ônus, inclusive despesas com transporte, substituição e entrega;

21.1.3. A **CONTRATADA** deverá apresentar listagem das empresas credenciadas para prestação de assistência técnica corretiva durante todo o período da garantia, compreendendo no mínimo de 1 (uma) empresa credenciada em cada local para onde os bens serão destinados.

21.1.4. Se o defeito encontrado não for resultante de mau uso ou negligência por parte de prepostos do **CONTRATANTE**, este nada pagará pelo conserto/substituição do equipamento;

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

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

21.1.7. O fornecedor vencedor, deverá apresentar um termo de garantia técnica por escrito com prazo de vigência do contrato.

22. DO SIGILO E RESTRIÇÕES

22.1. É responsabilidade da **CONTRATADA** 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.

23. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

23.1. 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 do **CONTRATANTE**.

23.2. 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.



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

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

24. MATRIZ DE RISCO

24.1. Fica consignado para presente contratação a divisão dos riscos conforme Matriz de Riscos constante no Anexo IX do Edital de Licitação, repartindo os riscos assumidos por cada uma das partes na celebração da presente contratação.

25. DAS VEDAÇÕES

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

25.2. 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 a **CONTRATADA** 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.

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

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

26.1.1. 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;

26.1.2. 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;



26.1.3. Respeitar e exigir que seus empregados respeitem, no que couber, os princípios éticos e os compromissos de conduta definidos no Código de Conduta Ética do **BASA**, cujo teor poderá ser acessado no site www.bancoamazonia.com.br/index.php/obanco-codigodeetica.

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

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

27. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

27.1. 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:

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

27.1.2. Não empregar menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, com exceção a categoria de Menor Aprendiz;

27.1.3. Não permitir a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementar esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;

27.1.4. Respeitar o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias;

27.1.5. Proteger e preservar o meio ambiente, bem como buscar prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;



27.1.6. Desenvolver suas atividades em cumprimento à legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como às Normas Regulamentadoras de saúde e segurança ocupacional e demais dispositivos legais relacionados a proteções dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos seus colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto desse artigo define-se:

27.1.7. “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.

27.1.8. “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.

27.1.9. “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;

- 27.2. Atender à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), observando quanto ao descarte adequado e ecologicamente correto;
- 27.3. Apresentar conformidade com a legislação e regulamentos que disciplinam sobre a prevenção e combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo;
- 27.4. 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;
- 27.5. 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;
- 27.6. 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.

28. FORO

- 28.1. 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.
- 28.2. 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

ANEXO IV

REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA PARA SISTEMAS ADQUIRIDOS

1. REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA PARA SISTEMAS ADQUIRIDOS

REQUISITOS GERAIS DE SEGURANÇA PARA A CONTRATADA

- 1.1. A contratada deverá assinar, no início do contrato, o Termo de Confidencialidade e Sigilo que terá como objetivo definir as regras relativas ao tratamento, acesso, proteção e revelação das informações corporativas do Banco da Amazônia (BASA).
- 1.2. Todos os empregados da empresa contratada que venham executar serviços, diretamente ou indiretamente, no âmbito do contrato deverão assinar o Termo de Responsabilidade e Confidencialidade do Empregado Terceirizado. O referido termo deverá ser entregue ao gestor do contrato antes do início das atividades do profissional.
- 1.3. A **CONTRATADA** deverá:
 - 1.3.1. adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do BASA;
 - 1.3.2. comunicar com antecedência mínima de 15 (quinze) dias ao BASA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do BASA, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;
 - 1.3.3. manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo BASA a tais documentos;
 - 1.3.4. não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do BASA, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos;
 - 1.3.5. manter seus empregados devidamente informados das normas disciplinares do BASA, bem como das normas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos;
 - 1.3.6. manter empregados devidamente identificados por meio de crachá funcional quando no ambiente do BASA;
 - 1.3.7. garantir que seus empregados conheçam a POL 304 - Política de Segurança da Informação e Comunicações e de Segurança Cibernética do Banco da Amazônia;
 - 1.3.8. assumir inteira responsabilidade, pelos danos causados diretamente à administração ou a terceiros, incluindo prejuízos financeiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da não observância de requisitos mínimos de segurança no desenvolvimento de seus produtos e serviços;



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

1.3.10. 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;

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

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

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

2. COMPLIANCE PARA SERVIÇOS EXECUTADOS EM NUVEM

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

2.2. A **CONTRATADA** deverá:

2.2.1. cumprir integralmente as diretrizes da Resolução CMN 4.893/21;

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



- 2.2.31. operar o serviço dentro do uso proposto, com desempenho razoável e exigindo o mínimo possível de permissões dos demais sistemas do BASA, além de proteger os dados transmitidos por meio dele, quando necessário;
- 2.2.32. atestar informações referentes a medidas adotadas em proteção de dados pessoais, devendo ser capaz de demonstrar:
- 2.2.33. as diretrizes de tratamento;
- 2.2.34. o modo de atendimento a solicitações de titulares de dados pessoais;
- 2.2.35. as medidas protetivas para garantia da confidencialidade dos dados pessoais;
- 2.2.36. as medidas protetivas durante as comunicações com o BASA;
- 2.2.37. o registro de atividades de tratamento de dados pessoais;
- 2.2.38. a solicitação de autorização na subcontratação de terceiros para atividades de tratamento de dados pessoais;
- 2.2.39. a medidas de devolução / descarte dos dados.
- 2.3. A partir do ponto de entrada/saída da internet nos datacenters do provedor de nuvem ofertados, a contratada deverá observar:
 - 2.3.1. inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela rede, salvo por ordem judicial, na forma da lei;
 - 2.3.2. inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;
 - 2.3.3. não fornecimento a terceiros de dados do BASA, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;
 - 2.3.4. fornecer ao BASA, sempre que solicitado, informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados do BASA.
- 2.4. Os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pelo BASA, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro, observando-se que:
 - 2.4.1. pelo menos uma cópia atualizada de segurança deve ser mantida em território brasileiro;
 - 2.4.2. a informação sem restrição de acesso poderá possuir cópias atualizadas de segurança fora do território brasileiro, desde que em conformidade com a Resolução CMN 4.893/21.
- 2.5. A empresa deve garantir a adequação e a adoção de medidas pelo BASA, em decorrência de qualquer determinação do Órgãos Governamentais aos quais o BASA é subordinado que impacte sobre o Contrato vigente.
- 2.6. A empresa deve manter o BASA permanentemente informado sobre eventuais limitações que possam afetar a prestação dos serviços ou o cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor.
- 2.7. É vedado o uso de informações do BASA pela contratada para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado;
- 2.8. Em caso de extinção do contrato, a contratada deverá transferir os dados e as informações processados ou armazenados por ele ao novo prestador de serviços ou ao BASA e, após a confirmação da integridade e da disponibilidade dos dados e informações recebidos, os excluir.



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

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

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

3. REQUISITOS DE ARQUITETURA, DESIGN E MODELAGEM DE AMEAÇAS

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

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

3.1.2. **Falhas criptográficas:** Muitos aplicativos da web e APIs não protegem adequadamente os dados sigilosos, como dados pessoais e financeiros. Os invasores podem roubar ou modificar esses dados fracamente protegidos para conduzir fraude de cartão de crédito, roubo de identidade ou outros crimes. Os dados sigilosos podem ser comprometidos sem proteção extra, como criptografia em repouso ou em trânsito, e requerem precauções especiais quando trocados com o navegador.

3.1.3. **Injeção:** Injeções ocorrem quando dados informados pelo usuário são enviados para um interpretador como parte de um comando ou uma query. O dado malicioso do atacante faz o interpretador executar comandos que não deveria ou modificar dados. Algumas das injeções mais comuns são SQL, NoSQL, OS command, Mapeamento Relacional de Objeto (ORM), LDAP e Expression Language (EL) ou Object Graph Navigation Library (OGNL). O conceito é idêntico entre todos. A revisão do código-fonte é o melhor método para detectar se os aplicativos são vulneráveis a injeções.

3.1.4. **Design inseguro:** O design seguro é uma cultura e metodologia que avalia constantemente as ameaças e garante que o código seja desenvolvido e testado de forma robusta para evitar métodos de ataque conhecidos. O design seguro requer um ciclo de vida de desenvolvimento seguro, alguma forma de padrão de design seguro ou biblioteca ou ferramenta de componentes de estradas pavimentadas e modelagem de ameaças.

3.1.5. **Configuração incorreta de segurança:** geralmente é o resultado de configurações padrão inseguras, configurações incompletas ou ad hoc, armazenamento em nuvem aberta, cabeçalhos HTTP configurados incorretamente e mensagens de erro detalhadas contendo informações confidenciais. Não apenas todos os sistemas operacionais, estruturas, bibliotecas e aplicativos devem ser configurados com segurança, mas também devem ser corrigidos / atualizados em tempo hábil.



- 3.1.6. Componentes vulneráveis e desatualizados:** componentes, como bibliotecas, estruturas e outros módulos de software, são executados com os mesmos privilégios do aplicativo. Se um componente vulnerável for explorado, esse tipo de ataque pode facilitar a perda séria de dados ou o controle do servidor. Aplicativos e APIs que usam componentes com vulnerabilidades conhecidas podem minar as defesas do aplicativo e permitir vários ataques e impactos.
- 3.1.7. Falhas de identificação e autenticação:** as funções do aplicativo relacionadas à autenticação e gerenciamento de sessão são frequentemente implementadas incorretamente, permitindo que os invasores comprometam senhas, chaves ou tokens de sessão ou explorem outras falhas de implementação para assumir as identidades de outros usuários temporária ou permanentemente.
- 3.1.8. Falhas de software e integridade de dados:** As falhas de software e integridade de dados estão relacionadas ao código e à infraestrutura que não protegem contra violações de integridade. Por exemplo, quando objetos ou dados são codificados ou serializados em uma estrutura que um invasor pode ver e modificar, logo é vulnerável à desserialização insegura. Outro exemplo é quando um aplicativo depende de plug-ins, bibliotecas ou módulos de fontes não confiáveis, repositórios e redes de entrega de conteúdo (CDNs).
- 3.1.9. Registro (logging) e monitoramento insuficientes:** registro (logging) e monitoramento insuficientes, juntamente com a integração ausente ou ineficaz com a resposta a incidentes, permite que os invasores ataquem ainda mais os sistemas, mantenham a persistência, ganhem acesso em mais sistemas e adulterem, extraiam ou destruam dados.
- 3.1.10. Server-Side Request Forgery (SSRF):** As falhas de SSRF ocorrem sempre que um aplicativo web busca um recurso remoto sem validar a URL fornecida pelo usuário. Ele permite que um invasor force o aplicativo a enviar uma solicitação criada para um destino inesperado, mesmo quando protegido por um firewall, VPN ou outro tipo de ACL de rede.
- 3.1.11. Validação de entrada inadequada:** o produto recebe entradas ou dados, mas não valida ou valida incorretamente se a entrada possui as propriedades necessárias para processar os dados de forma segura e correta. Garanta que os dados inseridos devam satisfazer apenas o esperado pela aplicação.
- 3.1.12. Caracteres Especiais ou maliciosos:** caracteres especiais são usados para explorar falhas como: SQL injection, XSS, Template Injection, entre outros. Garanta que apenas entradas válidas, esperadas e apropriadas sejam processadas pelo Sistema.
- 3.2. A solução deverá possuir conformidade com o OWASP TOP 10 vigente visando assegurar a segurança dos dados, gerar confiança entre os usuários, prevenir perdas financeiras e cumprir regulamentações de segurança, proporcionando a integridade e a credibilidade necessárias para um site ou aplicativo.
- 3.3. A solução não deve ser baseada nos frameworks Wordpress ou Joomla.
- 3.4. Deverá ser imposto o menor privilégio em conexões com o banco de dados ou outros sistemas de back-end.
- 3.5. A **CONTRATADA** deverá realizar configuração segura (hardening) do servidor web no qual a aplicação está hospedada e deverá assegurar que servidores web da aplicação estejam configurados seguindo as melhores práticas de segurança, com base no CIS Benchmark mais atual.



- 3.6. As seguintes flags e procedimentos relacionados deverão ser adotados em relação às configurações do cabeçalho para a comunicação entre o servidor e o cliente:
- 3.7. A aplicação deverá instruir o browser a só permitir acesso via HTTPS. Deverá ser ativado o HTTP Strict Transport Security (HSTS) adicionando um cabeçalho de resposta com o nome 'Strict-Transport-Security' e o valor 'max-age = expireTime', em que expireTime é o tempo em segundos que os navegadores devem lembrar que o site só deve ser acessado usando HTTPS. O max-age deve ser de pelo menos 31536000 segundos (1 ano);
- 3.8. O cabeçalho X-Content-Type-Options deverá estar configurado como 'nosniff' para todas as páginas da web;
- 3.9. A aplicação deverá retornar o cabeçalho X-Frame-Options com o valor DENY ou SAMEORIGIN, que permitirá "framing" das páginas conforme SAME ORIGIN;
- 3.10. A aplicação deverá ter o CSP habilitado enviando os cabeçalhos de resposta Content-Security-Policy, conforme políticas que atenda critérios de segurança na implementação dessa diretiva;
- 3.11. A aplicação deverá ter o cabeçalho X-XSS-Protection desabilitado, por meio da configuração do seu valor como 0 (zero);
- 3.12. A aplicação não deverá possuir os cabeçalhos "fingerprinting": X-Powered-By, Server, X-AspNet-Version;
- 3.13. A aplicação deverá forçar content-type para as respostas. Se a aplicação retorna json, a resposta content-type da aplicação deverá ser application/json;
- 3.14. Os tipos de conteúdo text/*, / + xml e application/xml também devem especificar um conjunto de caracteres seguro (por exemplo, UTF-8, ISO-8859-1);
- 3.15. O conteúdo da aplicação não poderá ser incorporado a um site de terceiro por padrão;
- 3.16. O Cross-Origin Resource Sharing (CORS) e cabeçalho Access-Control-Allow-Origin deverão utilizar uma lista de permissão restrita de domínios e subdomínios confiáveis para correspondência e não oferecer suporte à origem "null", e validar os dados inseridos pelo usuário;
- 3.17. O cookie emitido pela aplicação deverá possuir os atributos SameSite, SECURE e HttpOnly;
- 3.18. A aplicação deverá utilizar apenas o HTTPS com certificados válidos e cifras adequadas é fundamental para garantir a segurança online. O HTTPS protege a confidencialidade dos dados, os certificados válidos asseguram a autenticidade do site e a configuração correta de cifras previne vulnerabilidades, sendo essencial para proteger dados e a integridade das comunicações
- 3.19. Antes da entrada em produção, a solução passará por homologação quanto a sua segurança. Quaisquer eventuais vulnerabilidades identificadas pela equipe do BASA serão tratadas como defeito de software e deverão obrigatoriamente ser corrigidas pela **CONTRATADA**.
- 3.20. Realizar configuração segura do servidor web, também conhecido como hardening. Assegurar que servidores WEB estejam configurados seguindo as melhores práticas de segurança, com base no CIS Benchmarks.
- 3.21. Utilizar apenas o HTTPS com certificados válidos e cifras adequadas é fundamental para garantir a segurança online. O HTTPS protege a confidencialidade dos dados, os certificados válidos asseguram a autenticidade do site e a configuração correta de cifras previne vulnerabilidades, sendo essencial para proteger dados e a integridade das comunicações.



4. REQUISITOS DE ARMAZENAMENTO DE DADOS E PRIVACIDADE

- 4.1. Os recursos de armazenamento de credenciais do sistema deverão ser utilizados para armazenar dados restritos e sigilosos, como dados pessoais, credenciais de usuário ou chaves criptográficas.
- 4.2. Dados restritos e sigilosos não deverão:
 - 4.2.1. ser exibidos em mensagens de erro;
 - 4.2.2. ser armazenados fora do contêiner da aplicação ou de recursos de armazenamento de credenciais do sistema;
 - 4.2.3. ser armazenados em texto claro, como um banco de dados não criptografado;
 - 4.2.4. aparecer nos logs de aplicação;
 - 4.2.5. ser compartilhados com terceiros, exceto se for uma parte necessária da arquitetura;
 - 4.2.6. ser expostos através de mecanismos IPC (Inter-process Communication);
 - 4.2.7. ser armazenados localmente ou em arquivos temporários no dispositivo. Em vez disso, os dados deverão ser recuperados de um terminal remoto quando necessário e mantidos apenas em memória.
- 4.3. A aplicação não deverá exibir mensagens de erro detalhadas que possa expor informações privilegiadas.
- 4.4. Senhas ou PINs de acesso não deverão ser expostos através da interface de usuário.
- 4.5. Credenciais de acesso não deverão ser armazenadas dentro do código-fonte do sistema.
- 4.6. Será obrigatória a validação, a filtragem e o tratamento de todos os dados inseridos pelo usuário.
- 4.7. Toda requisição de acesso ao banco de dados deverá passar por processo de validação de autorização.
- 4.8. Será vedada a filtragem de dados no cliente.
- 4.9. Não deverá ser utilizado o método GET (URLs) para o envio de dados restritos ou sigilosos ou para a realização transações financeiras.
- 4.10. O método HTTP deverá ser utilizado de acordo com a operação: GET (read), POST (create), PUT/PATCH (replace/update), e DELETE (delete).
- 4.11. Será proibida a utilização de dados sensíveis (credenciais de acesso, senhas, tokens ou API keys) na URL, deverá ser utilizado cabeçalho Authorization.
- 4.12. Toda requisição de acesso à API deverá passar por processo de validação de autorização.
- 4.13. Um mecanismo de validação de entrada padrão deverá ser utilizado para validar todos os dados em tamanho, tipo, sintaxe e regras de negócio antes de exibi-los ou armazená-los.
- 4.14. Deverá ser utilizada a estratégia de validação do tipo Whitelist.
- 4.15. Será obrigatória a validação content-type de dados publicados (POST) aceitáveis (por exemplo application/x-www-form-urlencoded, multipart/form-data, application/json etc.).



- 4.16. Entradas inválidas deverão ser rejeitadas, ao invés de se tentar sanitizar dados impróprios/maliciosos.

5. REQUISITOS DE AUTENTICAÇÃO

- 5.1. O sistema deve possuir controle de acesso dos usuários baseado em papéis, usuários e funções.
- 5.2. O sistema deve possuir mecanismo de múltiplo fator de autenticação (MFA);
- 5.3. O sistema deve ser capaz de admitir integração com MS-AD (Microsoft Active Directory) do BASA para login único de usuário (Single Sign On = SSO).
- 5.4. As senhas deverão ser gravadas em banco de dados de forma criptografada.
- 5.5. A tela de log-on não deverá exibir a senha que está sendo informada.
- 5.6. O sistema não deverá armazenar ou transmitir senhas em texto plano.
- 5.7. A tela de entrada dos sistemas deverá validar as informações fornecidas pelo usuário somente quando todos os dados de entrada estiverem completos. Caso ocorra uma condição de erro, o sistema não deverá indicar qual parte do dado de entrada está correta ou incorreta.
- 5.8. Em caso de tentativa de log-on inválida, o sistema deverá exibir uma mensagem genérica e nunca exibir as mensagens "usuário inexistente" ou "senha incorreta", de modo a não fornecer mensagens que permitam a um usuário não autorizado deduzir informações de acesso.
- 5.9. Todo acesso administrativo deverá ser restrito e deverá ser garantido o acesso apenas aos usuários autorizados.
- 5.10. Deverá ser utilizado HTTPS para envio de credenciais.
- 5.11. Os sistemas não deverão passar ID de sessão por método HTTP GET.
- 5.12. Deverá ser utilizado sempre o método HTTP POST para a requisição de autenticação.
- 5.13. Será obrigatória a utilização do parâmetro "state" com hash aleatório no processo de autenticação do OAuth.
- 5.14. Será proibido o uso de Basic Authentication.
- 5.15. As autorizações de acesso deverão ser validadas, garantindo que nenhum usuário acessará o que não foi previamente definido em seu perfil.
- 5.16. O processo de login deve ser iniciado através de uma página com um novo cookie de sessão.
- 5.17. Todos os endpoints do sistema deverão ser protegidos por autenticação.
- 5.18. Será proibido o incremento de IDs automaticamente. No lugar, deverá ser utilizado UUID.

REQUISITOS DE GERENCIAMENTO DE SESSÃO DO USUÁRIO

- 5.19. As sessões deverão ser invalidadas pelo terminal remoto após um período de, no máximo, 15 minutos de inatividade e os tokens de acessos devem expirar.
- 5.20. O controle de sessão deverá ser tratado pelo servidor e apenas a persistência dele no cliente.
- 5.21. Os sistemas deverão implementar token de sessão por requisição com alta aleatoriedade, devendo ser utilizados tokens personalizados e aleatórios em todos os formulários e URLs que não serão automaticamente enviadas pelo navegador.



- 5.22. Toda as páginas deverão ter um link para o logout o qual, ao clicar, o sistema deverá realizar o logout sem antes questionar o usuário. O logout deve destruir todo o estado da sessão no lado servidor e os cookies no lado cliente.
- 5.23. Será proibido o uso de “response_type=token”.
- 5.24. Dados de usuários, atributos e políticas utilizados pelos controles de acesso, não podem ser manipulados pelos usuários finais, a menos que especificamente autorizado na arquitetura do projeto.
- 5.25. O sistema deverá utilizar o princípio do menor privilégio, os usuários só devem ser capazes de acessar funções, arquivos de dados, URLs, controladores, serviços e outros recursos, para os quais possuam autorização específica.
- 5.26. Em caso de sistemas que utilizam JWT (JSON Web Token):t
 - 5.26.1. Será obrigatório o uso de chaves randômicas (JWT Secret);
 - 5.26.2. Será proibido armazenar dados confidenciais em tokens JWT.
- 5.27. Será proibida a extração do algoritmo do cabeçalho (deverá ser validado no back-end);
- 5.28. Deverá ser utilizado no back-end o algoritmo RS256;
- 5.29. Será obrigatório regras de time-out de sessão do usuário de 15 minutos, access token de 3 minutos e refresh token de 8 horas.

6. REQUISITOS DE COMUNICAÇÃO DE REDE

- 6.1. O sistema deverá ser capaz de suportar a pilha dupla IPV4 e IPV6.
- 6.2. Todas as comunicações externas entre os servidores do sistema e os clientes deverão ser encriptadas.
- 6.3. O sistema deverá utilizar criptografia para as comunicações externas entre os servidores do sistema e os clientes. Os dados deverão ser criptografados na rede utilizando somente TLS 1.2 ou superior.
- 6.4. O sistema não deverá permitir o uso do SSL, TLS 1.0 e TLS 1.1.
- 6.5. Deve-se usar os seguintes algoritmos: SHA-2 (SHA-224, SHA-256, SHA-384, SHA-512, SHA-512/224, SHA-512/256), SHA3-224, SHA3-256, SHA3-384, SHA3-512, SHAKE128 e SHAKE256.
- 6.6. Será vedada a utilização de cifras com vulnerabilidades divulgadas e/ou conhecidas.
- 6.7. As requisições deverão ser limitadas (através de rate limit ou outra solução semelhante), a fim de se evitar ataques de DoS (negação de serviço) ou força bruta.
- 6.8. Deverá ser utilizada a validação de “redirect_url” no servidor para permitir apenas URL’s da *whitelist*.
- 6.9. Tráfegos HTTP deverão ser redirecionados para HTTPS.
- 6.10. A propriedade “readOnly” deverá ser configurada como “true” em esquemas de objeto para todas as propriedades que podem ser recuperadas por meio de APIs, mas nunca deverão ser modificadas.
- 6.11. Os modos de depuração do servidor da Web ou de aplicativos e da estrutura de aplicativos deverão ser desativados em produção para eliminar recursos de depuração, consoles de desenvolvedor e divulgações de segurança não intencionais.



7. REQUISITOS DE RESPOSTAS HTTP

- 7.1. Os cabeçalhos HTTP ou qualquer parte da resposta HTTP não deverão expor informações detalhadas da versão dos componentes do sistema.
- 7.2. A aplicação deverá retornar os seguintes códigos:
 - 7.2.1. 405 Method Not Allowed: sempre que um método solicitado não for apropriado para o recurso solicitado;
 - 7.2.2. 406 Not Acceptable: sempre que o formato suportado não for correspondido. Requisições content-type deverão ser validadas para permitir apenas o formato suportado (por exemplo application/xml, application/json etc.);
 - 7.2.3. HTTP 200: código de resposta do status de sucesso do HTTP, indica que a solicitação foi bem-sucedida;
 - 7.2.4. HTTP 302: indica que o recurso solicitado foi movido temporariamente para a URL fornecida pelo cabeçalho Location;
 - 7.2.5. HTTP 401: para qualquer ação não autorizada no sistema;
 - 7.2.6. HTTP 429: para solicitações que excedam o limite de requisição permitido;
 - 7.2.7. HTTP 415: para solicitações contendo cabeçalhos de tipo de conteúdo ausentes ou inesperados.
- 7.3. A aplicação deverá ter defesas contra ataques de poluição de parâmetro HTTP, especialmente se a estrutura do aplicativo não faz distinção sobre a origem dos parâmetros de solicitação (GET, POST, cookies, cabeçalhos ou variáveis de ambiente).
- 7.4. Redirecionamentos e encaminhamentos de URL deverão permitir apenas destinos que aparecem em uma lista de permissões ou deverão mostrar um aviso ao redirecionar para conteúdo potencialmente não confiável.
- 7.5. A aplicação deverá ter proteção contra ataques do tipo SSRF, validando ou higienizando dados não confiáveis ou metadados de arquivos HTTP, como nomes de arquivos, campos de entrada de URL, listas de protocolos, domínios, caminhos e portas.

8. REQUISITOS DE AUDITORIA

- 8.1. A solução deve dispor de logs de eventos para fins de auditoria, incluindo todas as ações administrativas e ações envolvendo os itens arquivados e pesquisados no que tange o arquivamento, visualização, recuperação e remoção de itens.
- 8.2. A solução deve dispor de logs com registro de informações a serem utilizadas na depuração e verificação de falhas da solução, mantendo o registro de toda atividade de arquivamento e recuperação realizada, inclusive para os processos de auditoria realizados.



- 8.3. A solução deve permitir a configuração de usuários (auditores), com permissão de monitorar (auditar) e acessar grupos específicos de caixas postais e/ou todas as mensagens arquivadas.
- 8.4. A solução deve suportar a geração e armazenamento de logs no formato IPV4 e IPV6.
- 8.5. As aplicações deverão implementar um sistema de *logging* que permita auditorias e investigações de incidentes de segurança, fraudes e casos de abuso.
- 8.6. A identificação do usuário, ou ID, deverá ser única, isto é, cada usuário deverá ter uma identificação própria.
- 8.7. Os sistemas de informação e suas respectivas infraestruturas deverão ser configurados de modo a registrar um critério mínimo de informações de logging e auditoria, contendo, no mínimo:
 - 8.7.1. operações de login e logout;
 - 8.7.2. tentativas de login malsucedidas;
 - 8.7.3. acesso a telas cujo conteúdo é sigiloso, em segredo de justiça, possua dados pessoais ou bancários;
 - 8.7.4. operações de inclusão, alteração ou exclusão de registros no banco de dados;
 - 8.7.5. execução de jobs e tarefas automatizadas;
 - 8.7.6. criação, leitura, atualização ou exclusão de informações sigilosas;
 - 8.7.7. mudanças de configurações no sistema, na rede ou em serviços (inicialização, suspensão e reinicialização de serviços), inclusive a instalação de patches e atualizações de softwares;
 - 8.7.8. acesso aos bancos de dados de fonte interna e externa;
 - 8.7.9. falhas que resultem no fechamento anormal da aplicação, especialmente devido à exaustão de recurso ou atingimento do limite de um recurso (como memória do CPU, conexões de rede, espaço no disco etc.);
 - 8.7.10. acesso e alteração de trilhas de auditoria;
 - 8.7.11. registros de tráfego de dados de fontes internas e externas; e
 - 8.7.12. registros de processos internos relacionados às atividades do negócio.
- 8.8. Os registros dos eventos deverão incluir, no mínimo, as seguintes informações:
 - 8.8.1. identificação inequívoca do autor/ativo que realizou a atividade;
 - 8.8.2. sistema onde ocorreu ou foi observada a atividade (logger/observador do evento);



- 8.8.3. tela (página) do sistema de onde a operação foi realizada;
- 8.8.4. tipo de atividade ocorrida (tipo de evento/ação);
- 8.8.5. data, hora e fuso horário, observando os mecanismos de sincronização de tempo, de forma a garantir que as configurações de data, hora e fuso horário do relógio interno estejam sincronizados com a "Hora Legal Brasileira (HLB)", de acordo com o serviço oferecido e assegurado pelo Observatório Nacional (ON);
- 8.8.6. retorno do sistema em caso de falhas ou sucesso na ação;
- 8.8.7. identificador da instância (para sistemas clusterizados);
- 8.8.8. para operações de inserção, alteração ou exclusão, o tipo da operação, nome da tabela que foi manipulada, ID do registro e, se for o caso, valores anterior e atual de cada campo;
- 8.8.9. parâmetros informados pelo usuário (ex: parâmetros repassados aos métodos GET ou POST);
- 8.8.10. tempo de resposta do sistema;
- 8.8.11. para execução de jobs e tarefas automatizadas, armazenar o resultado da operação; falha, sucesso, cancelada etc.; e
- 8.8.12. endereço IP, nome do dispositivo, coordenadas geográficas, se disponíveis, e outras informações que possam identificar a possível origem do evento.
- 8.9. A aplicação não deve registrar credenciais ou detalhes de pagamento.
- 8.10. Os tokens de sessão só devem ser armazenados em logs de forma irreversível e com hash.
- 8.11. Será vedado o envio de informações sensíveis (ex: credenciais de acesso) para logs.
- 8.12. A solução não deverá registrar logs de auditoria em banco de dados da aplicação.
- 8.13. As aplicações deverão registrar logs de rastreamento distribuído (distributed tracing) de requisição.
- 8.14. As aplicações deverão gerar logs em formato que permita a completa identificação dos fluxos de dados.
- 8.15. As aplicações deverão registrar eventos relevantes de segurança, incluindo eventos de autenticação bem-sucedidos e com falha, falhas de controle de acesso, falhas de desserialização e falhas de validação de entrada.
- 8.16. A solução deve garantir que todas as fontes de tempo estão sincronizadas com a hora e fuso horário corretos.
- 8.17. Dados de registro devem ser sanitizados para evitar ataques de injeção de registro.

ANEXO V

PROPOSTA COMERCIAL





AO
BANCO DA AMAZÔNIA S.A.
Av. Presidente Vargas, nº 800, Belém – Pará
A/c: Sr.(a). Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio

UC & OMNICHANNEL
INFRAESTRUTURA
NETWORK & DC

Ref.: Pregão Eletrônico nº 90046/2024
Data de Abertura: 06/01/2025– 10hs
Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação do serviço de fornecimento de plataforma central telefônica ip (PABX) em nuvem, incluindo: licenças, integração com Microsoft Teams, gateway para entroncamento digital e1, central ip local, serviços de instalação, configuração, treinamento, suporte técnico e manutenção para matriz e toda rede de agências, conforme especificações do termo de referência e condições estabelecidas neste Edital.

CARTA PROPOSTA

Prezados Senhores,

Através deste documento, a 3CORP têm como objetivo fornecer informações referente a Contratação de empresa especializada na prestação do serviço de fornecimento de plataforma central telefônica ip (PABX) em nuvem, incluindo: licenças, integração com Microsoft Teams, gateway para entroncamento digital e1, central ip local, serviços de instalação, configuração, treinamento, suporte técnico e manutenção para matriz e toda rede de agências, conforme especificações do termo de referência e condições estabelecidas neste Edital.

Colocando-nos à inteira disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Este documento é de responsabilidade da 3CORP não sendo permitido o uso sem autorização prévia e por escrito.

04.238.297/0001-89

3CORP TECHNOLOGY
INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA

Alameda Oceania, Nº 56,
Polo Empresarial
Tamboré - CEP: 06.543-308
Santana de Parnaíba - SP

Alphaville | Santana de Parnaíba - SP (Matriz)
☎ (11) 3056-7733 (11) 4450-6010
📍 Al. Oceania, 56 | Colinas da Anhanguera (Alphaville)
Santana de Parnaíba | CEP: 06543-308

Brasília-DF
📍 SCN Quadra 5 BL A, Asa Norte,
Brasília Shopping and Towers, Ala Sul, Salas 811/813
Brasília/DF, CEP: 70715-900

www.3corp.com.br



UC & OMNICHANNEL
INFRAESTRUTURA
NETWORK & DC

1. SOBRE A 3CORP

A 3CORP é uma empresa brasileira com 20 anos no mercado e é voltada para a entrega das melhores e mais avançadas soluções de Infraestrutura de TI & Telecom. A 3CORP atua como Value Added Partner da Huawei Enterprise, Premium Business Partner da Alcatel-Lucent Enterprise, Microsoft Gold Partner na competência Communications, parceira Enghouse Networks, Hikvision e Vocale Solutions.

A empresa possui uma gama diversificada de clientes nos segmentos financeiros, de governos, indústrias, hotéis, hospitais, serviços e conta com uma equipe de profissionais altamente qualificados nas áreas comercial, técnica e de desenvolvimento voltadas a criar, prover, implementar e dar suporte de acordo com a necessidade dos clientes.

Com atuação nacional, a 3CORP está com sua sede em Alphaville, Santana de Parnaíba, SP, onde funciona toda parte de Logística, Centro de Distribuição, Laboratório Técnico, Network Operations Center (NOC) e Administração Geral. A empresa conta também, com unidades em Brasília e Rio de Janeiro.

2. OBJETIVO

SERVIÇO: Contratação de empresa especializada na prestação do serviço de fornecimento de plataforma central telefônica ip (PABX) em nuvem, incluindo: licenças, integração com Microsoft Teams, gateway para entroncamento digital e1, central ip local, serviços de instalação, configuração, treinamento, suporte técnico e manutenção para matriz e toda rede de agências, conforme especificações do termo de referência e condições estabelecidas neste Edital.

3. Dos SERVIÇOS

A 3CORP Technology é um parceiro Alcatel-Lucent - "Expert Business Partner" em Business Telephony Unified communications, Collaboration/Conferencing, bem como "Value Added Partner da Huawei Technologies" e possuindo as certificações e capacitações necessárias para implementação e suporte da solução proposta.

04.238.297/0001-89

3CORP TECHNOLOGY
INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA

Alameda Oceania, Nº 56,
Polo Empresarial
Tamboré - CEP: 06.543-308
Santana de Parnaíba - SP

Alphaville | Santana de Parnaíba - SP (Matriz)
☎ (11) 3056-7733 (11) 4450-6010
📍 Al. Oceania, 56 | Colinas da Anhanguera (Alphaville)
Santana de Parnaíba | CEP: 06543-308

Brasília-DF
📍 SCN Quadra 5 BL A, Asa Norte,
Brasília Shopping and Towers, Ala Sul, Salas 811/813
Brasília/DF, CEP: 70715-900

www.3corp.com.br



UC & OMNICHANNEL
INFRAESTRUTURA
NETWORK & DC

4. CONDIÇÕES COMERCIAIS/PROPOSTA COMERCIAL

Prezados senhores,

A 3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA, inscrita no CNPJ sob o n. 04.238.297/0001-89, sediada Alameda Europa, nº 945 – Tamboré, Santana de Parnaíba/SP – CEP: 06.543-325, com o telefone para contato n. (11) 4450-6075/6072 e e-mail Governo@3corp.com.br, por intermédio do seu representante legal o Sr. **Rodrigo Rosário Cavalcante**, Sócio-Diretor, portador da Carteira de Identidade n. 25.573.598-4 SSP/SP e do CPF n. 283.646.158-66, residente e domiciliado na Rua Jacurici, nº 184, apto. 14, Jardim Paulista, São Paulo/SP – CEP: 01453-030, 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:

Lote	Item	Descrição	Quantidade	Unidade	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
Lote único	1. Central em Nuvem	Central Telefônica em Nuvem (Capacidade de ramais IP)	3000	Ramal	R\$ 10.500,00	R\$ 126.000,00
	2. SBC (Session Border Controller)	SBC (Session Border Controller), podendo ser integrado a central em nuvem, com suporte a integração com Microsoft Teams para realizar e receber chamadas integrando a central telefônica em nuvem ao Microsoft Teams. Deve ter todas as licenças necessárias a integração exceto as Microsoft Phone System. O SBC deve ser certificado Microsoft ou comprovado integração anterior. (canais simultâneos).	300	Canais	R\$ 4.500,00	R\$ 54.000,00
	3. Equipamentos a serem instalados na Matriz em Belém-PA	Central IP e/ou Gateway IP para 100 ramais locais (SIP) e 4 Links E1 (R2 Digital e ISDN) em comodato para interligação da PSTN Nuvem	1	Unidade	R\$ 515,00	R\$ 6.180,00
VALOR GLOBAL (60 meses)					R\$	930.900,00

Alphaville | Santana de Parnaíba - SP (Matriz)
☎ (11) 3056-7733 (11) 4450-6010
📍 Al. Oceania, 56 | Colinas da Anhanguera (Alphaville)
Santana de Parnaíba | CEP: 06543-308

Brasília-DF
📍 SCN Quadra 5 BL A, Asa Norte,
Brasília Shopping and Towers, Ala Sul, Salas 811/813
Brasília/DF, CEP: 70715-900

www.3corp.com.br



**UC & OMNICHANNEL
INFRAESTRUTURA
NETWORK & DC**

1. Propõe-se o Valor Total de R\$ 930.900,00 (Novecentos e Trinta mil e Novecentos reais), para o fornecimento dos bens objeto desta licitação.

2. No valor total proposto estão englobados todos os custos e despesas previstos no Edital n. 90046/2024, 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 detalhamento da proposta.

Item	Quant.	Unid.	Descritivo	Marca / Modelo
1	3000	Ramal	Central Telefônica em Nuvem (Capacidade de ramais IP)	Attimo Multiserviços
2	300	Canal	SBC (Session Border Controller), podendo ser integrado a central em nuvem (canais simultâneos).	Audiocodes Mediant VE
3	1	Un.	Central IP e/ou Gateway IP para 100 ramais locais (SIP) e 4 Links E1	Khomp UMG 1200

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.

(X) Não se enquadra na condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal.

5. Essa proposta é válida por 60 (noventa) dias, contados da data prevista para abertura dos envelopes.

6. Até que o contrato seja assinado, esta proposta constituirá um compromisso da **3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA**, observadas as condições do Edital. Caso esta proposta não venha a ser aceita para contratação, O Banco da Amazônia fica desobrigada de qualquer responsabilidade referente à presente proposta.

7. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas na Minuta do Contrato.

Alphaville | Santana de Parnaíba - SP (Matriz)
☎ (11) 3056-7733 (11) 4450-6010
📍 Al. Oceania, 56 | Colinas da Anhanguera (Alphaville)
Santana de Parnaíba | CEP: 06543-308

Brasília-DF
📍 SCN Quadra 5 BL A, Asa Norte,
Brasília Shopping and Towers, Ala Sul, Salas 811/813
Brasília/DF, CEP: 70715-900

www.3corp.com.br



UC & OMNICHANNEL
INFRAESTRUTURA
NETWORK & DC

8. Devem ser utilizados, para quaisquer pagamentos, os dados bancários a seguir:

BANCO: Banco do Brasil - 001
AGÊNCIA: 3348-0
CONTA CORRENTE: 61868-3
PRAÇA DE PAGAMENTO: BARUERI

9. Por fim, declara conhecer e aceitar as condições constantes do Edital n. 90046/2024 e de seus Anexos.

• Representante Legal (nome, nacionalidade, estado civil, profissão, RG, CPF, domicílio):

Nome	Rodrigo Rosário Cavalcante	Nome	Lourinaldo Francisco da Silva
Estado civil	Solteiro	Estado civil	Casado
Profissão	Analista de Sistemas	Profissão	Engenheiro-Industrial
CPF	283.646.158-66	CPF	097.383.588-50
Identidade	25.573.598-4 SSP/SP	Identidade	17.461.422-6 SSP/SP
Domicílio	Rua Jacurici, nº 184 – apto. 14, Jardim Paulista, São Paulo/SP – CEP: 01453-030	Domicílio	Rua Omar Daibert, nº 1 – Q 856, Condomínio Swiss Park – Terra Nova II - Cidade: São Bernardo do Campo UF: SP - CEP: 09820-680
cargo	Sócio-Diretor	cargo	Sócio-Diretor
E-mail	governo@3corp.com.br	E-mail	governo@3corp.com.br

Santana de Parnaíba, 06 de Janeiro de 2025

RODRIGO ROSARIO
CAVALCANTE:28364
615866

Assinado de forma digital por
RODRIGO ROSARIO
CAVALCANTE:28364615866
Dados: 2025.01.06 12:40:19 -03'00'

RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE - SÓCIO - DIRETOR
RG: 25.573.598-4 SSP/SP
CPF: 283.646.158-66
3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA
DE TELECOM LTDA

04.238.297/0001-89

3CORP TECHNOLOGY
INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA

Alameda Oceania, Nº 56,
Polo Empresarial
Tamboré - CEP: 06.543-308
Santana de Parnaíba - SP

Alphaville | Santana de Parnaíba - SP (Matriz)
☎ (11) 3056-7733 (11) 4450-6010
📍 Al. Oceania, 56 | Colinas da Anhanguera (Alphaville)
Santana de Parnaíba | CEP: 06543-308

Brasília-DF
📍 SCN Quadra 5 BL A, Asa Norte,
Brasília Shopping and Towers, Ala Sul, Salas 811/813
Brasília/DF, CEP: 70715-900

www.3corp.com.br

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 95C82664-1CA2-486B-9C0D-BA355CDBFBDD

Status: Concluído

Assunto: Complete com o Docusign: 3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA - CONTRATO 2025-033.pdf

Envelope fonte:

Documentar páginas: 83

Assinaturas: 9

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 Envelopeld (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

20/02/2025 08:11:20

assinatura.contratos@basa.com.br

Eventos do signatário

Bruna Eline da Silva Cavalcante

bruna.cavalcante@basa.com.br

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

Assinatura

Assinado por:

Bruna Eline da Silva Cavalcante

246C4EF61D234EA...

Registro de hora e data

Enviado: 20/02/2025 08:32:02

Visualizado: 20/02/2025 08:56:19

Assinado: 20/02/2025 08:57:42

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 163.116.230.116

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 20/02/2025 08:56:19

ID: acd05932-c45e-4196-aa59-f924997e524b

Lourinaldo Francisco da Silva

naldo@3corp.com.br

Diretor Comercial

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

Assinado por:

Lourinaldo Francisco da Silva

8218E64B1ACA4DE...

Enviado: 20/02/2025 08:32:02

Visualizado: 20/02/2025 09:02:53

Assinado: 20/02/2025 09:05:22

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 179.191.111.98

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 20/02/2025 09:02:53

ID: 98cfdbf8-ff1d-4e44-a570-c9037c01e67b

Rodrigo Rosário Cavalcante

rodrigo@3corp.com.br

Diretor Comercial

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

DocuSigned by:

Rodrigo Rosário Cavalcante

1D80934FF85E474...

Enviado: 20/02/2025 08:32:02

Visualizado: 20/02/2025 12:33:37

Assinado: 20/02/2025 12:34:28

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 179.191.111.98

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 20/02/2025 12:33:37

ID: e7ab154b-aa9c-4d4c-b027-f2f4c9edabc2

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 alan.costa@basa.com.br Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	Copiado	Enviado: 20/02/2025 08:32:03
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Aceito: 30/12/2024 14:46:49 ID: 692e9182-a094-4095-9a95-ee56219042b4		

Nildon Monteiro da Costa nildon.costa@basa.com.br Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	Copiado	Enviado: 20/02/2025 08:32:02
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	20/02/2025 08:32:03
Entrega certificada	Segurança verificada	20/02/2025 12:33:37
Assinatura concluída	Segurança verificada	20/02/2025 12:34:28
Concluído	Segurança verificada	20/02/2025 12:34:28

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.