

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0001298/2023**DADOS INICIAIS**

OBJETO: Prestação de Serviços de Contact Center.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor Preço Global

MODO DE DISPUTA: Aberto

ENQUADRAMENTO ME/EPP: Conforme tabela de lotes

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: Até às 09h do dia 15/02/2024

ABERTURA DAS PROPOSTAS: 09h do dia 15/02/2024

INÍCIO DA DISPUTA: 09h e 15min do dia 15/02/2024

LOCAL DE ABERTURA: www.pregaobanrisul.com.br

REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF)

FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS: banrisul_licitacoes@banrisul.com.br

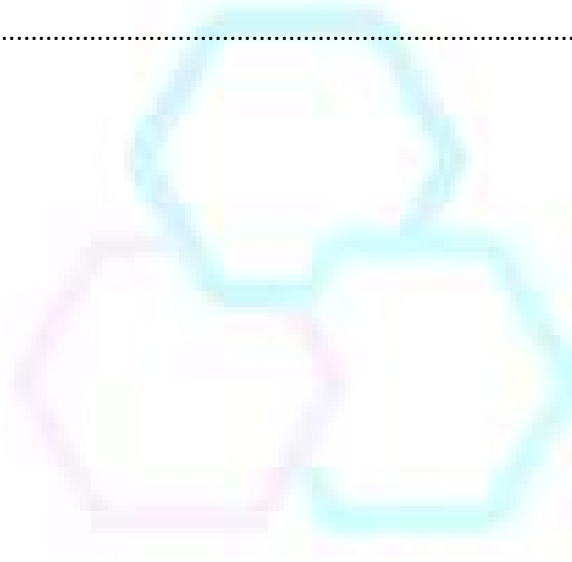
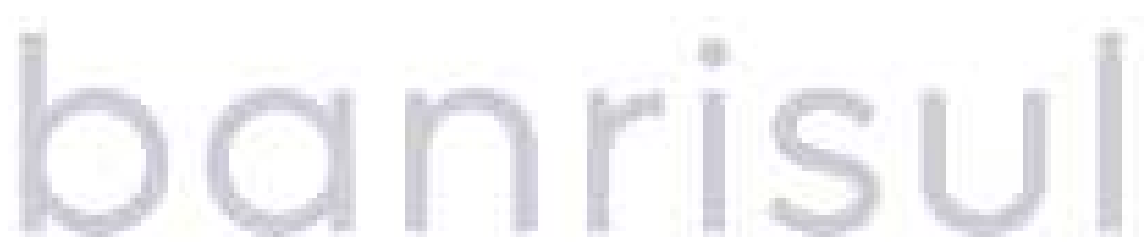
HABILITAÇÃO: Exclusivamente no sistema eletrônico

RECURSO ADMINISTRATIVO: Exclusivamente no sistema eletrônico

SUMÁRIO

I.	DO OBJETO	3
II.	DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO	4
III.	DOS IMPEDIMENTOS À PARTICIPAÇÃO	4
IV.	DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE	6
V.	DA SUBCONTRATAÇÃO	7
VI.	DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS EM CONSÓRCIO	8
VII.	DO CREDENCIAMENTO	8
VIII.	DA OPERACIONALIZAÇÃO DA LICITAÇÃO ELETRÔNICA	8
IX.	DA SESSÃO DA LICITAÇÃO ELETRÔNICA	9
X.	DA PROPOSTA	11
XI.	DA HABILITAÇÃO DA PROPOSTA DA LICITANTE VENCEDORA	13
XII.	IMPUGNAÇÃO E ESCLARECIMENTOS AO EDITAL	15
XIII.	RECURSO ADMINISTRATIVO	16
XIV.	DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO	16
XV.	DA CONTRATAÇÃO	16
XVI.	DA VIGÊNCIA	17

XVII.	DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE.....	17
XVIII.	DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO.....	17
XIX.	DA EXECUÇÃO DO OBJETO.....	17
XX.	DO PAGAMENTO.....	17
XXI.	DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA.....	17
XXII.	DO REAJUSTE	17
XXIII.	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....	18
XXIV.	DA RESCISÃO	18
XXV.	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	18
XXVI.	DOS ANEXOS	20
XXVII.	DO FORO DE ELEIÇÃO.....	20
ANEXO I.....		21

CONDIÇÕES GERAIS DA LICITAÇÃO

O **BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.**, através de sua Gerência de Licitações, situada na Rua Caldas Júnior, nº108, 5º andar, Centro Histórico, Porto Alegre/RS, CEP 90018-900, telefone (51) 3215-4503, torna pública a realização do presente certame, na modalidade **Licitação Eletrônica, nº 0001298/2023**, adotado o critério de julgamento MENOR PREÇO, pelo modo de disputa **ABERTO, SEM INVERSÃO DE FASES**, por lote, regida pela Lei Federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016 e legislação pertinente, no que dispõe a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, sujeitando-se às disposições da Lei Estadual nº 11.389 de 25 de novembro de 1999, Lei Estadual nº15.228, de 25 de setembro de 2018 e no Regulamento de Licitações e Contratos do BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., disponível no endereço eletrônico www.banrisul.com.br, para a execução dos serviços indicados neste edital e seus anexos, mediante as seguintes condições:

I. DO OBJETO

- 1.1. O presente procedimento licitatório tem por objeto a prestação de serviços de Contact Center, de acordo com as especificações contidas nos anexos, partes integrantes do presente edital.

LOTE	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - DIAS ÚTEIS	QUANTIDADE DE PA
01*	A1	00h às 06h20	4
	A2	05h30 às 22h	225
	A3	16h40 às 23h	1
	A4	17h40 às 24h	5
	TOTAL - DIAS ÚTEIS		235
	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - SÁBADOS	QUANTIDADE DE PA
	AS1	00h às 06h20	2
	AS2	05h30 às 22h	89
	AS3	16h40 às 23h	2
	AS4	17h40 às 24h	3
	TOTAL - SÁBADOS		96
	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - DOMINGOS	QUANTIDADE DE PA
	AD1	00h às 06h20	2
	AD2	05h30 às 22h	49
	AD3	16h40 às 23h	2
	AD4	17h40 às 24h	3
	TOTAL - DOMINGOS		56
VALOR TOTAL - LOTE 01			387

* Lote preferencial ME/EPP

LOTE	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - DIAS ÚTEIS	QUANTIDADE DE PA
02**	A2	05h30 às 22h	164
	A3	16h40 às 23h	4
VALOR TOTAL - LOTE 02			168

** Lote preferencial ME/EPP

II. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

- 2.1. Somente poderão participar desta licitação as licitantes que satisfaçam as exigências deste edital, da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do Banrisul.
- 2.2. Poderão participar da presente licitação os interessados que estejam credenciados junto à Seção de Cadastro da CELIC – Central de Licitações do Estado, situada na Av. Borges de Medeiros, 1.501, 2º andar, Ala Norte, Porto Alegre/RS ou Portal do Fornecedor do RS (<https://portal dofornecedor.rs.gov.br/home#/home>), que atenderem a todas as exigências constantes deste edital e seus anexos, sendo que o não atendimento de qualquer das condições implicará a inabilitação da licitante ou a desclassificação de sua proposta.
- 2.3. A licitante, para participar do certame, deverá declarar, em campo eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação.
- 2.3.1. O não atendimento ao presente item ensejará a desclassificação da proposta no sistema, com automático impedimento da participação na disputa.
- 2.4. A participação dos interessados no dia e hora determinados nos **Dados Iniciais** deste edital dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços exclusivamente por meio eletrônico.
- 2.5. A informação de dados para acesso deve ser feita na página inicial do site www.pregaobanrisul.com.br ou através do *link* no site www.banrisul.com.br
- 2.6. Caso o objeto contemple execução de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, não será permitida a participação de cooperativas de mão de obra, de acordo com o **Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta** de 21 de dezembro de 2005, e súmula 281 do TCU, considerando que os serviços objeto desta licitação envolvem necessidade de subordinação jurídica, habitualidade e pessoalidade entre o trabalhador e a Contratada.
- 2.7. Enquanto perdurarem os motivos determinantes de punições ou até que seja promovida a reabilitação, não poderão participar da presente licitação as empresas ou profissionais que tenham sofrido penalidades resultantes de contratos firmados anteriormente com o Banco, na condição de prestadores de serviços, fornecedores, empreiteiros ou construtores, tais como suspensão, declaração de inidoneidade, bem como aqueles impedidos de operar com o Banco por determinação do Banco Central do Brasil.
- 2.8. A simples participação neste certame implica aceitação de todos os seus termos, condições, normas, especificações e detalhes.

III. DOS IMPEDIMENTOS À PARTICIPAÇÃO

- 3.1. Não poderão participar desta Licitação empresas que se encontrem em processo de falência, dissolução ou liquidação.
- 3.1.1. Agente econômico em recuperação judicial ou extrajudicial poderá participar desta Licitação, desde que atenda às condições para comprovação da capacidade econômica e financeira previstas no edital.

3.2. Estará impedida de participar da presente licitação, em qualquer fase do processo, e de ser contratada, a empresa que se enquadre em uma das hipóteses abaixo:

- I. Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado do Banrisul ou uma de suas Controladas;
- II. Que esteja cumprindo penalidade de suspensão aplicada pelo Banrisul ou uma de suas Controladas;
- III. Que tenha sido declarado inidônea pelo Banrisul e ou por órgãos da administração pública direta e/ou indireta do Estado do Rio Grande do Sul, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
- IV. Que seja constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou que tenha sido declarada inidônea pelo Banrisul ou uma de suas Controladas ou que tenha sido declarada inidônea pelo Estado do Rio Grande do Sul;
- V. Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou que tenha sido declarada inidônea pelo Banrisul ou uma de suas Controladas ou que tenha sido declarada inidônea pelo Estado do Rio Grande do Sul;
- VI. Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou que tenha sido declarada inidônea pelo Banrisul ou uma de suas Controladas ou que tenha sido declarada inidônea pelo Estado do Rio Grande do Sul, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- VII. Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou que tenha sido declarada inidônea pelo Banrisul ou uma de suas Controladas ou que tenha sido declarada inidônea pelo Estado do Rio Grande do Sul, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- VIII. Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

3.3. A vedação prevista no item anterior deste edital também se aplica para as seguintes situações:

- I. À contratação de empregado ou dirigente do Banrisul ou de uma de suas Controladas, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;
- II. A quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
 - a) Dirigente do Banrisul ou de uma de suas Controladas;
 - b) Empregado do Banrisul ou de uma de suas Controladas cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;
 - c) Autoridade do ente público a que o Banrisul ou uma de suas Controladas está vinculado.

III. Empresa cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com o Banrisul ou uma de suas Controladas há menos de 6 (seis) meses.

3.4. Em se tratando de licitação para obras e/ou serviços de engenharia, é vedada, também, a participação direta ou indireta:

I. De pessoa física ou jurídica que tenha elaborado o anteprojeto ou o projeto básico da presente licitação;

II. De pessoa jurídica que participar de consórcio responsável pela elaboração do anteprojeto ou do projeto básico da presente licitação;

III. De pessoa jurídica da qual o autor do anteprojeto ou do projeto básico desta licitação seja administrador, controlador, gerente, responsável técnico, subcontratado ou sócio, neste último caso quando a participação superar 5% (cinco por cento) do capital votante;

3.5. Somente será permitida a participação das pessoas jurídicas e da pessoa física de que tratam os incisos II e III do item acima do presente edital, durante a licitação ou na execução do contrato, como consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento, exclusivamente a serviço do Banrisul e de suas Controladas.

IV. DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

4.1. Receberão tratamento diferenciado e favorecido nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006 as licitantes que declararem, eletronicamente, em campo próprio, o enquadramento social de que trata esta seção, quando do envio da proposta inicial, devidamente comprovado conforme estabelece o presente Edital.

4.2. A ausência dessa declaração, no momento do envio da proposta, implicará na desistência da microempresa ou empresa de pequeno porte ao direito de utilizar-se das prerrogativas a elas concedidas pela Lei Complementar Federal nº 123/2006.

4.3. Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, conforme a Lei Complementar Federal nº 123/2006.

4.3.1. O Sistema Eletrônico de Compras informará às empresas que se enquadrarem no subitem anterior.

4.3.2. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte sejam iguais ou até 10% (dez por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

4.3.3. Não ocorrerá empate se a proposta mais bem classificada já for de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte.

4.3.4. Ocorrendo o empate, a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado. A proposta deverá ser

apresentada no prazo máximo de 05 (cinco) minutos a partir da solicitação do Agente de Licitação sob pena de preclusão.

- 4.3.5.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte que se enquadrem no intervalo estabelecido como empate, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 4.3.6.** Não ocorrendo a contratação da Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, conforme subitens anteriores, serão convocadas as remanescentes de mesmo enquadramento social, na ordem classificatória, para exercício do mesmo direito.
- 4.4.** Não ocorrendo a contratação nos termos previstos nos subitens acima, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, ou seja, da empresa que não se enquadra como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte que apresentou a melhor proposta.
- 4.5.** Na hipótese de não haver mais empresas de mesmo enquadramento social, o objeto da licitação será adjudicado para a empresa originalmente vencedora.
- 4.6.** As microempresas ou empresas de pequeno porte deverão apresentar os documentos de habilitação, mesmo que estes apresentem alguma restrição relativa à regularidade fiscal e trabalhista, sob pena de inabilitação.
- 4.7.** A microempresa ou empresa de pequeno porte que apresentar documentos com restrições quanto à regularidade fiscal e trabalhista tem assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da declaração de vencedor da licitação, prorrogável por igual período, a critério do Banrisul, para apresentar as respectivas certidões de regularidade.
- 4.8.** A não regularização da documentação implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste edital, podendo o Banrisul retomar a licitação com a convocação da segunda classificada, e assim sucessivamente, para apresentação da PROPOSTA DE PREÇOS FINAL e demais atos subsequentes.

V. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 5.1.** Somente será permitida subcontratação total ou parcial do objeto licitado caso haja previsão e apenas nos termos apresentados no Termo de Referência anexo a este edital.
- 5.1.1.** Caso permitida a subcontratação, fica vedada a participação de pessoa jurídica como subcontratada em propostas de diferentes licitantes. De mesmo modo, um mesmo profissional não poderá figurar em mais de uma proposta de diferentes licitantes.
- 5.2.** Em caso de subcontratação, deverá ser apresentada a documentação da(s) subcontratada(s) que comprove sua habilitação e qualificação técnica necessária à execução da parcela do serviço subcontratado, na forma exigida neste edital.
- 5.3.** A subcontratação não exclui a responsabilidade da LICITANTE VENCEDORA perante a Administração Pública quanto à qualidade técnica do serviço prestado.

- 5.3.1.** A LICITANTE VENCEDORA deverá providenciar e apresentar, por ocasião da assinatura do instrumento contratual, a cópia do contrato celebrado com sua(s) SUBCONTRATADA(S), devendo a(s) mesma(s) manter as condições exigidos para fins de habilitação.

VI. DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS EM CONSÓRCIO

- 6.1.** Será permitida a participação de empresas em consórcio somente se houver previsão para o mesmo no Termo de Referência, anexo a este edital.
- 6.2.** Caso permitida a participação de empresas em consórcio, as pessoas jurídicas que participarem organizadas em consórcio deverão apresentar, além dos demais documentos exigidos neste Edital, compromisso de constituição do consórcio, por escritura pública ou documento particular registrado em Cartório de Registro de Títulos e Documentos, discriminando a empresa líder e estabelecendo responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados pelo consórcio.
- 6.3.** As empresas jurídicas organizadas em consórcio deverão apresentar as mesmas comprovações de habilitação requeridas na **seção DA HABILITAÇÃO DA PROPOSTA DA LICITANTE VENCEDORA**.

VII. DO CREDENCIAMENTO

- 7.1.** O credenciamento dos licitantes dar-se-á pelas atribuições de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível para acesso ao sistema obtidas junto à Seção de Cadastro da Central de Licitações do Estado – CELIC ou Portal do Fornecedor do RS (<https://portal dofornecedor.rs.gov.br/home#/home>).
- 7.2.** O credenciamento e sua manutenção no respectivo cadastro dependerão de registro cadastral na CELIC ou Portal do Fornecedor do RS.
- 7.3.** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao certame.
- 7.4.** O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à PROCERGS, à CELIC, ou ao BANRISUL, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 7.5.** A perda da senha ou quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente à Seção de Cadastro da CELIC, para imediato bloqueio de acesso.
- 7.6.** No caso de perda da senha, poderá ser solicitada nova senha na Seção de Cadastro da CELIC, até às 17 horas do último dia útil anterior à data de abertura da sessão da licitação eletrônica.

VIII. DA OPERACIONALIZAÇÃO DA LICITAÇÃO ELETRÔNICA

- 8.1.** A partir do horário previsto neste edital, terá início a sessão pública de Licitação Eletrônica.
- 8.2.** A sessão de Licitação Eletrônica será conduzida pelo Agente de Licitação, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos no site www.pregaobanrisul.com.br.

- 8.3.** A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível da licitante credenciada e subsequente encaminhamento da proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário estabelecidos neste Edital.
- 8.4.** O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento das exigências de habilitação previstas neste Edital.
- 8.5.** Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da licitação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.
- 8.6.** Aberta a etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de seu registro e valor.
- 8.7.** No caso de desconexão com o Agente de Licitação, no decorrer da etapa competitiva do certame, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para recepção de lances, retornando o Agente de Licitação, quando possível, sua atuação na Licitação Eletrônica, sem prejuízo dos atos realizados.
- 8.8.** Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão da Licitação Eletrônica, será suspensa e terá reinício após comunicação expressa aos participantes.
- 8.9.** No caso de desconexão da licitante, a mesma deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua conexão ao sistema.

IX. DA SESSÃO DA LICITAÇÃO ELETRÔNICA

- 9.1.** A partir da data e horário previstos neste edital, terá início a sessão pública da Licitação Eletrônica.
- 9.2.** Para classificação das propostas será adotado o critério de menor preço, observados os prazos máximos para fornecimento, as especificações técnicas e parâmetros mínimos de desempenho e qualidade definidos no edital.
- 9.3.** Durante a sessão pública, a comunicação entre o Agente de Licitação e as licitantes ocorrerá exclusivamente pelo sistema eletrônico.
- 9.4.** Somente poderá participar da rodada de lances a licitante que, anteriormente, tenha encaminhado proposta de preços ou de percentual de desconto, dependendo do critério de julgamento adotado.
- 9.5.** Os representantes das microempresas e empresas de pequeno porte deverão declarar no Sistema Eletrônico de Compras, em campo próprio, quando do envio da proposta inicial, que as respectivas empresas se enquadram nessa(s) categoria(s).
- 9.6.** A ausência dessa declaração, neste momento, significará a desistência da microempresa ou empresa de pequeno porte de utilizar-se das prerrogativas a elas concedidas pela Lei Complementar Federal nº 123/2006, art. 44, conforme parágrafo anterior do presente edital.

- 9.7. Aberta a etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de seu registro e valor.
- 9.8. Só serão aceitos lances cujos valores forem inferiores ao último lance que tenha sido anteriormente registrado(a) no sistema.
- 9.9. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 9.10. Durante o transcurso da sessão pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais participantes.
- 9.11. O Agente de Licitação verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.
- 9.12. Durante a fase de lances, o Agente de Licitação poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor ou percentual de desconto, dependendo do critério de julgamento adotado, seja manifestamente inexequível.
- 9.13. A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico, após o que transcorrerá o período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 9.14. O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances, quando for o caso, após negociação e decisão do Agente de Licitação acerca da aceitação do lance mais vantajoso, assegurada a preferência de contratação de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, conforme a Lei Complementar Federal nº 123/2006.
- 9.15. A classificação das propostas se dará em ordem crescente dos preços apresentados, sendo considerada vencedora a proposta que cotar o **MENOR PREÇO**.
- 9.16. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, quando convocada pelo agente de licitação, a licitante detentora da melhor oferta deverá remeter, **via sistema**, no prazo máximo de duas horas, **os documentos** exigidos no instrumento convocatório (seção XI deste edital) bem como **a proposta** de acordo com a proposta final. A Administração se reserva o direito de solicitar documentos através de diligência caso necessário para dirimir dúvidas.
- 9.16.1. O Banco analisará, em separado, cada item (objeto) da licitação para julgamento sob o critério de menor preço. A Administração se reserva o direito de solicitar ajustes nos valores dos itens através de diligência, caso necessário, respeitando o valor global negociado em sessão.
- 9.17. Se a proposta ou lance de menor valor não for aceitável, ou se o fornecedor desatender às exigências habilitatórias, o Agente de Licitação examinará a proposta ou lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o edital. Também nesta etapa o Agente de Licitação poderá negociar com o participante para que seja obtido melhor preço.

- 9.18.** É facultada ao Agente de Licitação, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 9.18.1.** O Agente de Licitação, necessitando esclarecimentos de ordem técnica, poderá valer-se do parecer das áreas técnicas especializadas do Banco para aferição do atendimento das especificações contidas neste processo licitatório, no sentido de verificar a consistência dos dados ofertados pelos licitantes, considerando a veracidade de informações e circunstâncias pertinentes.
- 9.18.2.** Será inabilitada a licitante que apresentar documentação de habilitação em desacordo com o estabelecido na **seção XI** que trata dos documentos de habilitação, e será analisada a documentação de habilitação da licitante com a próxima proposta mais vantajosa na fase anterior.
- 9.19.** A proposta mais vantajosa deverá estar assinada pela licitante ou seu representante legal, redigida em português de forma clara, não podendo ser manuscrita e nem conter rasuras ou entrelinhas e incluirá:
- a) O(s) preço(s) unitário e **total**, expresso(s) em moeda corrente nacional. Em caso de conflito entre os valores propostos (unitário e **total**) será considerado o valor unitário, e entre os valores expressos em algarismos e por extenso, serão considerados estes últimos;
 - b) O prazo mínimo de validade da proposta de **60 (sessenta) dias**, a contar da data da sessão da Licitação. Se na proposta não constar o prazo de validade, subentende-se **60 (sessenta) dias**;
 - c) Razão Social completa da empresa, endereço atualizado, telefone/fax/e-mail (se houver) e nº do CNPJ.
- 9.20.** Inexistindo manifestação recursal, o Agente de Licitação declara a licitante vencedora da licitação.

X. DA PROPOSTA

- 10.1.** As propostas apresentadas neste certame terão o prazo de validade mínima de **60 (sessenta) dias** a contar da data marcada para sua abertura.
- 10.2.** O prazo de validade das propostas, se necessário, poderá ser prorrogado mediante concordância das licitantes.
- 10.3.** Até o dia e horário agendados para a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 10.4.** Após a abertura da sessão, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo resultante de fato superveniente e aceito pelo Agente de Licitação.
- 10.5.** A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e lances.
- 10.6.** As licitantes deverão encaminhar proposta inicial até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente no sistema eletrônico do site www.pregaobanrisul.com.br, quando se encerrará a fase de recebimento de propostas.

- 10.7. Será efetuada a verificação da efetividade da proposta mais vantajosa, nos termos do art. 56 da Lei nº13.303/2016.
- 10.8. Nos preços propostos expressos em moeda corrente nacional, e naqueles que, por ventura, vierem a ser ofertados através de lances, deverão estar inclusos todos os custos necessários à execução do objeto licitado, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros e quaisquer outros que incidam ou venham incidir sobre o mesmo.
- 10.9. As ofertas serão de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração das mesmas, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 10.10. A proposta de preços prevista no edital deverá ser encaminhada em formulário eletrônico específico, devendo constar o preço total do lote, ficando desclassificada a proposta que não atender a este item.
- 10.11. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital, que forem omissas ou apresentarem irregularidades insanáveis.
- 10.12. A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo a licitante pleitear acréscimo após a abertura da sessão pública.
- 10.13. É de inteira responsabilidade da licitante obter dos órgãos competentes informações sobre a incidência ou não de tributos de qualquer natureza relativos ao objeto desta licitação, nos mercados interno e/ou externo, não se admitindo alegação de desconhecimento de incidência tributária, ou outras correlatas.
- 10.14. Caso a licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta inicial, conforme o critério de julgamento adotado.
- 10.15. O orçamento previamente estimado para a contratação será sigiloso, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas.
- 10.16. A licitante deverá anexar à proposta eletrônica a **Proposta Geral** conforme modelo anexo ao edital, devidamente preenchida.
- 10.16.1. Deverá compor a proposta comercial a planilha orçamentária detalhada, tendo por base o modelo entregue neste Edital, contendo as unidades, as quantidades, os preços parciais de material e mão de obra, preços totais e parciais por item, preço total geral, de forma que estejam computadas no preço global total as despesas necessárias à completa execução da obra, serviços e instalações;
- 10.17. Esta licitação é composta por 02 lotes/itens, podendo os licitantes orçarem os lotes/itens em que efetivamente tiverem interesse.
- 10.18. As licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas.

- 10.19. A partir das 09 horas do dia da publicação do respectivo edital poderão ser encaminhadas as propostas de preços, exclusivamente por meio eletrônico.
- 10.20. O Agente de Licitação, após finalizados todos os procedimentos previstos para a classificação das propostas, negociará com a licitante que ofertou a proposta mais vantajosa, podendo, inclusive, a seu critério, suspender a sessão pública para avaliação da Licitante.
- 10.21. A licitante detentora do lance mais vantajoso terá o prazo estabelecido pelo agente de licitação para encaminhar, exclusivamente por meio eletrônico, a **Planilha de Orçamento** e o **Cronograma Físico-Financeiro**, quando previsto no Termo de Referência, com os valores adequados ao preço negociado em sessão, e verificará a aceitabilidade dos valores ofertados.
- 10.22. Sendo aceitável a proposta de preços da licitante classificada em primeiro lugar, passa-se à fase de habilitação. Caso a proposta não atenda às exigências editalícias, será feita negociação e efetuada a verificação da efetividade das propostas das licitantes remanescentes, respeitando a ordem de classificação.

XI. DA HABILITAÇÃO DA PROPOSTA DA LICITANTE VENCEDORA

- 11.1. Para fins de habilitação o autor da melhor proposta deverá encaminhar exclusivamente **via sistema, no campo próprio para documentos de habilitação**, no prazo máximo de 2 (duas) horas a partir da data e horário agendados pelo Agente de Licitação, os documentos a seguir elencados. A Administração se reserva o direito de solicitar documentos através de diligência, caso necessário para dirimir dúvidas.
- a) **Certificado de Fornecedor do Estado – CFE**, comprovando registro na(s) família(s) correspondente(s), ou outro **Certificado de Registro Cadastral – CRC** ou ainda, **os documentos constantes no subitem 11.2** a seguir. O Certificado de Fornecedor do Estado – CFE emitido pela Central de Licitações – CELIC, ou outro Certificado de Registro Cadastral – CRC emitido por órgão da Administração Pública Federal ou Estadual, em vigor na data de abertura da licitação, compatível com o objeto licitado, no qual deverão estar mencionados, individualmente, os documentos relacionados no subitem 11.2 e a data do respectivo vencimento. Na falta de algum desses documentos no CRC ou no caso de estarem vencidos, fica obrigatória a apresentação da documentação complementar ou revalidadora;
- b) Declaração da licitante de vinculação ao instrumento convocatório e que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesesseis anos, ressalvado na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, de acordo com o Anexo I;
- c) Declaração, sob as penalidades legais, firmada pelo representante legal da licitante, de inexistência de fato impeditivo de habilitação ocorrido supervenientemente a sua inscrição no cadastro apresentado, ou à última atualização da sua documentação junto a tal cadastro, obrigando-se a declarar qualquer ocorrência (Anexo I, Item 4);
- d) Declaração de que a proposta atende todas as exigências previstas no edital, considerando todas as especificações técnicas e despesas necessárias, e que está ciente que o não atendimento de qualquer exigência prevista no edital implicará sanções administrativas que

podem ser desde advertência, multa, suspensão temporária de licitar com a Administração pelo período de até 5 (cinco) anos (Anexo I, Item 5);

- e) Declaração de idoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública (Anexo I, Item 5);
- f) Relação de Sócios e Administradores, conforme anexo II deste edital;
 - a. Todos os sócios Pessoa Física, independentemente de fazerem parte do quadro societário da licitante vencedora ou da empresa sócia devem apresentar a “Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo” e a “Declaração de Pessoa Politicamente Exposta (PEP)”
- g) Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo, conforme anexo III deste edital;
- h) Declaração de Pessoa Politicamente Exposta (PEP), conforme anexo IV deste edital;
- i) Prova de enquadramento como Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP, registrada pela Junta Comercial ou Cartório de Registro Especiais, caso se tratar dessas espécies;
- j) As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão apresentar os documentos, mesmo que estes apresentem alguma restrição (Lei Complementar nº 123/2006);
- k) Apresentar a documentação referente a **qualificação técnica** conforme solicitado **no item 22.1 do Termo de Referência** anexo a este edital.

11.2. No caso de a licitante não possuir o **Certificado de Fornecedor do Estado – CFE** referido anteriormente para habilitação, deverá apresentar a seguinte documentação:

11.2.1. Jurídica

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedade por ações, acompanhados de documentos que comprovem a eleição de seus administradores;
- c) Comprovante de inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova da composição da diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

11.2.2. Fiscal

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;

11.2.3. Qualificação Econômico-Financeira

a) Apresentação do Balanço Patrimonial, Demonstrações Contábeis do último exercício social já exigíveis e apresentados na forma da lei, com a indicação do número da(s) folha(s) do Livro Diário na(s) qual(is) o mesmo se encontra transcrito, e data de autenticação do livro.

a.1) As licitantes que utilizam as Escriturações Contábeis via SPED deverão apresentar: Cópia do Recibo de entrega do Arquivo SPED à Receita Federal do Brasil, Cópia do Termo de Abertura e Encerramento do Livro Digital, Cópia da Situação de Arquivo da Escrituração Contábil ou do Requerimento de Entrega SPED e Cópias do relatório do SPED onde constem o Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício.

b) A licitante deverá preencher o modelo ACF anexo ao edital – **Análise Contábil da Capacidade Financeira da Licitante**, conforme exigência do Decreto Estadual nº 36.601, de 10 de abril de 1996. Para o preenchimento deste formulário deverão ser utilizadas as Tabelas de Índices Contábeis – TIC e DECIL. Somente será considerada habilitada a empresa que obtiver, no mínimo, a nota final da Capacidade Financeira Relativa igual a 2,0 (dois). A empresa com nota inferior será preliminarmente inabilitada;

1.b.1. A licitante que apresentar o Certificado emitido pela Contadoria e Auditoria Geral do Estado – CAGE, fica dispensado de apresentar o modelo ACF – Análise Contábil da Capacidade Financeira da Licitante e o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social já exigíveis e apresentados na forma da lei, seja na forma do Livro Diário ou via SPED, desde que esteja expresso no referido Certificado o valor do Patrimônio Líquido. Caso contrário permanece a obrigação da apresentação do Balanço e das Demonstrações Contábeis exigidos nas letras “a” e “b”, supra.

c) Certidão Negativa de Falência, expedida pelo distribuidor judicial do foro da sede da matriz da pessoa jurídica e, subsidiariamente, expedida pelo distribuidor judicial do foro da filial da pessoa jurídica no caso desta ser a participante do certame, emitida há menos de 60 (sessenta) dias da data fixada para abertura da licitação.

XII. IMPUGNAÇÃO E ESCLARECIMENTOS AO EDITAL

- 12.1.** As solicitações de **esclarecimentos** e pedidos de **impugnação** referentes ao presente certame deverão ser encaminhadas por meio eletrônico via internet, para o endereço banrisul_licitacoes@banrisul.com.br em até **03 (três) dias úteis** antes da data fixada para recebimento das propostas.
- 12.2.** Caberá ao Agente de Licitação decidir sobre a petição no prazo de até **03 (três) dias úteis**, de acordo com § 1º do Artigo 87 da Lei Federal 13.303./2016.
- 12.3.** Acolhida a petição contra ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.
- 12.4.** As impugnações e consultas interpostas fora de prazo serão recebidas como mero exercício do direito de petição.

- 12.5. As consultas recebidas e as respectivas respostas produzidas em relação ao presente edital encontrar-se-ão à disposição dos interessados no site www.pregaobanrisul.com.br.

XIII. RECURSO ADMINISTRATIVO

- 13.1. Dos atos da Licitação Eletrônica caberá **recurso** no prazo de **05 (cinco) dias úteis** contados a partir da decisão do julgamento de habilitação publicado pelo Agente de Licitação, na forma do art. 59 da Lei 13.303/2016. Interposto o recurso, os demais licitantes poderão apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a contar do término daquele prazo.
- 13.2. O recurso contra a decisão do Agente de Licitação não terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 13.3. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará e homologará o resultado da licitação.
- 13.4. Dos demais atos da administração decorrentes da aplicação da Lei 13.303/2016, caberão as medidas previstas na referida lei.
- 13.5. Os recursos interpostos fora de prazo serão recebidos como mero exercício do direito de petição.

XIV. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

- 14.1. Definida a licitante vencedora, inexistindo manifestação recursal, o objeto licitado lhe será adjudicado pelo Agente de Licitação, estando a licitação sujeita à homologação pela Autoridade Superior.
- 14.2. Além das hipóteses previstas no § 3º do art. 57 da Lei nº. 13.303, de 30 de junho de 2016, e no inciso II do § 2º do art. 75 da mesma lei, a Autoridade Superior poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado.
- 14.3. A anulação da licitação por motivo de ilegalidade não gera obrigação de indenizar, bem como induz à anulação do contrato dela decorrente.
- 14.4. Depois de iniciada a fase de apresentação de lances ou propostas, a revogação ou a anulação da licitação somente será efetivada depois de se conceder às licitantes que manifestem interesse em contestar o respectivo ato prazo apto a lhes assegurar o exercício do direito ao contraditório e à ampla defesa.
- 14.5. Da decisão que anular ou revogar a licitação, observado o disposto no subitem anterior, caberá **recurso administrativo**, no prazo de **05 (cinco) dias úteis**.

XV. DA CONTRATAÇÃO

- 15.1. Após a homologação da licitação, observada a conveniência do contratante e a validade da proposta, o contrato será enviado para que seja devidamente assinado na forma digital, onde o licitante vencedor tem o prazo de até 10 (dez) dias para efetivá-lo.

- 15.2.** No caso de a licitante vencedora recusar-se a assinar o instrumento contratual dentro do prazo de validade de sua proposta e não apresentar justificativa porque não o fez, o Agente de Licitação examinará as ofertas subsequentes e a qualificação das licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa.
- 15.3.** Por ocasião da celebração do instrumento contratual entre as partes, a licitante vencedora deverá disponibilizar as informações solicitadas no anexo V - Cadastramento de Fornecedores.

XVI. DA VIGÊNCIA

- 16.1.** O prazo de vigência da contratação será de 24 (vinte e quatro) meses, podendo sua duração ser prorrogada, nos termos do que dispõe o art. 71 da Lei 13.303/2016 e legislação pertinente.

XVII. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE

- 17.1.** As obrigações da contratada e do Banrisul são aquelas previstas **na minuta de Contrato** anexa ao presente edital.

XVIII. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 18.1.** Caso haja previsão no Termo de Referência anexo a este edital, a CONTRATADA deverá apresentar garantia por uma das modalidades previstas no art. 70, § 1º, da Lei Federal 13.303/2016, conforme **a cláusula 18ª da minuta de Contrato** anexa ao presente edital, observado o disposto no artigo 96 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banrisul.

XIX. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

- 19.1.** O objeto deverá ser executado conforme **minuta de Contrato** anexa ao presente edital.

XX. DO PAGAMENTO

- 20.1.** O valor acordado será pago **até o 4º (quarto) dia útil do mês seguinte ao da prestação dos serviços, mensalmente**, com o respectivo aceite do Gestor dos Serviços, em moeda corrente nacional, por meio de crédito em conta corrente mantida em qualquer agência do contratante em nome da contratada, conforme **a cláusula 4ª da minuta de Contrato** anexa ao presente edital.

XXI. DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

- 21.1.** Os valores da contratação, não pagos na data do vencimento, poderão ser corrigidos desde então, até a data do efetivo pagamento, pela variação do IPCA ocorrida no período.

XXII. DO REAJUSTE

- 22.1.** Caso a contratação possua prazo de execução superior a 12 (doze) meses, após a periodicidade de um ano, o preço do contrato poderá ser reajustado anualmente, conforme descrito **na cláusula 6ª da minuta de Contrato** anexa ao presente edital.

XXIII. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 23.1.** A licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver as propostas, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com o Banco pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas no instrumento da contratação e demais cominações legais.
- 23.2.** A empresa contratada sujeita-se às penalidades e multas previstas, conforme **a cláusula 16ª da minuta de Contrato** anexa ao presente edital, garantida a defesa prévia, nos termos da Lei 13.303/2016.

XXIV. DA RESCISÃO

- 24.1.** O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas **na cláusula 17ª da minuta de Contrato** anexa ao presente edital.

XXV. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 25.1.** Fica desde logo esclarecido que todos os participantes desta licitação, pelo simples fato de nela licitarem, sujeitam-se a todos os seus termos, condições, normas, especificações e detalhes, comprometendo-se a cumpri-la plenamente, independentemente de qualquer manifestação expressa ou tácita.
- 25.2.** Caso a licitante vencedora não apresente situação regular no ato da assinatura do instrumento contratual, ou venha recusar-se a celebrá-lo, injustificadamente, dentro do prazo estabelecido e na vigência de sua proposta, sujeitar-se-á às sanções cabíveis, reservando-se ao Banrisul o direito de, independentemente de qualquer aviso ou notificação, revogar a licitação ou convocar os remanescentes, conforme art. 75 da Lei Federal 13.303/2016.
- 25.3.** Na convocação dos remanescentes serão observados a classificação final da sessão originária da Licitação Eletrônica e o disposto nos itens 9.5 e 9.19.
- 25.4.** Os concorrentes remanescentes convocados na forma do parágrafo anterior se obrigam a atender a convocação e a assinar o contrato respectivo, no prazo fixado pelo Banrisul, ressalvados os casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis, no caso de recusa ou de não atendimento das condições de habilitação.
- 25.5.** Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação, inclusive a preparação e apresentação das propostas.
- 25.6.** É facultada ao Agente de Licitação ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.
- 25.7.** O Banco, representado pelo Agente de Licitação ou pela autoridade superior, reserva-se o direito de proceder ao exame das informações e comprovantes, por visitas “in loco” ou por outras medidas adequadas.

- 25.8.** Caso seja necessária a diligência pelo Agente de Licitação para a verificação da habilitação da licitante, a sessão poderá ser interrompida ou suspensa por ordem do mesmo, que determinará o reinício dos trabalhos em momento oportuno, após a realização das diligências necessárias.
- 25.9.** É facultado ao Agente de Licitação relevar erros formais ou simples omissões em quaisquer documentos, para fins de habilitação e classificação dos proponentes, desde que sejam irrelevantes, não firam o entendimento da proposta e o ato não acarrete violação aos princípios básicos da licitação.
- 25.9.1.** A não regularização da documentação no prazo previsto, implicará a decadência do direito à contratação, sendo facultado à administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do instrumento contratual, ou revogar a licitação.
- 25.10.** A administração do Banco poderá anular ou revogar, parcialmente ou na sua totalidade, esta licitação, observadas as disposições legais pertinentes
- 25.11.** É facultado, ainda, ao Agente de Licitação, convocar as licitantes para quaisquer esclarecimentos que porventura sejam necessários ao entendimento de suas propostas, que uma vez intimadas, deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Agente de Licitação, sob pena de desclassificação/inabilitação.
- 25.12.** A Microempresa e Empresa de Pequeno Porte que apresentar documentos com restrições conforme seção VI deste edital, tem assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da publicação da adjudicação da licitação, para apresentar as respectivas certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.
- 25.13.** Os casos omissos serão resolvidos pelo Agente de Licitação, que a eles aplicará as disposições da Lei 13.303/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do Banrisul, e disposições supletivas, se couber, desde que não venha conflitar com a referida legislação.
- 25.14.** O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública da licitação, e desde que não comprometa o interesse do Banrisul, bem como a finalidade e a segurança da futura contratação.
- 25.15.** As normas que disciplinam esta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse do Banrisul e a segurança da futura contratação.
- 25.16.** Vista a documentos que integram o dossiê do processo deverá ser solicitada formalmente através do e-mail banrisul_licitacoes@banrisul.com.br.
- 25.17.** Os resultados dos julgamentos e demais procedimentos relativos ao certame (agendamentos de aberturas, recursos, contrarrazões e outros) serão divulgados de acordo com a legislação pertinente, bem como no *site* www.pregaobanrisul.com.br.
- 25.18.** O presente Edital e seus anexos, bem como a proposta vencedora, farão parte integrante do instrumento contratual, como se nele estivessem transcritos.

XXVI. DOS ANEXOS

26.1. Fazem parte integrante e complementar deste edital.

- Anexo I - Declaração de Sujeição ao Edital;
- Anexo II - Relação de Sócios e Administradores;
- Anexo III - Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo;
- Anexo IV - Declaração de Pessoa Politicamente Exposta (PEP);
- Anexo V - Cadastramento de Fornecedores;
- Anexo VI - Formulário ACF – Análise Contábil da Capacidade Financeira de Licitante (Documento de Capacidade Financeira);
- Anexo VII - Termo de Referência;
- Anexo VIII - Minuta de **Contrato** nº 0101298/2023 - LOTE 01;
- Anexo IX - Minuta de **Contrato** nº 0201298/2023 - LOTE 02;
- Anexo X - Proposta Geral.
- Anexo XI - Diretrizes de Segurança_2023
- Anexo XII - Especificação Técnica Leitor de Cartão Smart Card 2023
- Anexo XIII - Especificação Técnica Link de Comunicação_2023
- Anexo XIV - Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação_2023
- Anexo XV - Manual procedimentos para instalações no ambiente DC Banrisul_v3
- Anexo XVI - Planilha de Especificação Técnica Estações 2023
- Anexo XVII - Requisitos Tecnológicos_2023
- Anexo XVIII - Service Desk – Método de Atendimento

XXVII. DO FORO DE ELEIÇÃO

27.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Porto Alegre para dirimir quaisquer dúvidas oriundas desta licitação.

Porto Alegre, 19 de janeiro de 2024.

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A
UNIDADE DE CONTRATAÇÕES E PAGADORIA
Gerência de Instrumentalização de Processos de Compras e Contratações

ANEXO I**DECLARAÇÃO DE SUJEIÇÃO AO EDITAL****Ref.: (identificação da Licitação)**

O signatário da presente, _____, inscrito no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____ DECLARA:

1. que conhece e concorda, na íntegra, com os termos do Edital de Licitação e com todos os documentos dele componentes;
2. que considerou que o edital e seus anexos permitem a elaboração de uma proposta satisfatória;
3. que não existe, no presente momento, pedido de falência em nome desta empresa e que a mesma se submete a automática desclassificação, caso tal venha a ocorrer durante o processo de licitação;
4. sob as penalidades cabíveis, a não superveniência de fato impeditivo da habilitação;
5. que a empresa é idônea e atende a todos os pré-requisitos do edital e às demais exigências contidas na Lei Federal 13.303/2016;
6. que não se enquadra nas hipóteses previstas no artigo 38 da Lei Federal 13.303/2016, atendendo às condições de participação do edital e legislação vigente;
7. que assume total responsabilidade pelas informações prestadas e, em qualquer tempo, exime o ora CONTRATANTE, de qualquer ônus civil e penal que lhe possa acarretar;
8. que fará prova de todas as informações ora declaradas, quando necessário ou quando solicitado;
9. que visitou os locais dos serviços e tem pleno conhecimento das condições dos mesmos, quando for solicitado;
10. para os fins do disposto no inciso XXXIII do art. 7 da Constituição Federal, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.
- 10.1. Ressalva: emprega menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz ().

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

(Data)

(Representante Legal)

RELAÇÃO DE SÓCIO(S) E ADMINISTRADOR(ES)

I. RELAÇÃO DE SÓCIO(S) E DE ADMINISTRADOR(ES)

Nome/Razão Social:	
CPF/CNPJ:	RG:
Endereço:	
Telefone:	E-mail:
Este sócio é o administrador da empresa? ☐ Sim ☐ Não	
Qual o seu percentual de participação? _____%	

Nome/Razão Social:	
CPF/CNPJ:	RG:
Endereço:	
Telefone:	E-mail:
Este sócio é o administrador da empresa? ☐ Sim ☐ Não	
Qual o seu percentual de participação? _____%	

Nome/Razão Social:	
CPF/CNPJ:	RG:
Endereço:	
Telefone:	E-mail:
Este sócio é o administrador da empresa? ☐ Sim ☐ Não	
Qual o seu percentual de participação? _____%	

- a. Caso o(s) administrador(es) não participe(m) da sociedade, preencher o quadro abaixo para tantos quantos forem aqueles que possuam poderes de administração da empresa:

Nome Completo:	
CPF:	RG:
Telefone:	E-mail:

- b. Deverá ser apresentado um quadro de dados para cada sócio, independentemente do percentual de participação que possua;
- c. Caso haja sócio(a) pessoa natural residente no exterior desobrigada de inscrição no CPF, na forma definida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, deverá ser informado o país emissor, o número e o tipo do documento de viagem da pessoa física em questão;
- d. Caso haja sócio pessoa jurídica com domicílio ou sede no exterior desobrigada de inscrição no CNPJ, na forma definida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, deve ser informado o nome da empresa, o endereço da sede e o número de identificação ou de registro da empresa no respectivo país de origem;
- e. Se dentre os sócios acima relacionados, algum for Pessoa Jurídica e possuir mais de 20% de participação societária, deverá ser informada a composição societária da empresa sócia, conforme seção II deste documento.

Anexo II

II. COMPOSIÇÃO SOCIETÁRIA - PARA SÓCIO PESSOA JURÍDICA

Nome/Razão Social:	
CPF/CNPJ:	RG:
Endereço:	
Telefone:	E-mail:
Este sócio é o administrador da empresa? ☐ Sim ☐ Não	
Qual o seu percentual de participação? _____%	

Nome/Razão Social:	
CPF/CNPJ:	RG:
Endereço:	
Telefone:	E-mail:
Este sócio é o administrador da empresa? ☐ Sim ☐ Não	
Qual o seu percentual de participação? _____%	

Nome/Razão Social:	
CPF/CNPJ:	RG:
Endereço:	
Telefone:	E-mail:
Este sócio é o administrador da empresa? ☐ Sim ☐ Não	
Qual o seu percentual de participação? _____%	

- a. Cada sócio (Pessoa Física) desta empresa sócia do licitante vencedor também deverá apresentar a Declaração de Pessoa Politicamente Exposta e Declaração de Impedimentos. Ambos os arquivos se encontram anexos ao edital;
- b. Este documento deverá ser apresentado em papel timbrado da empresa.

_____, ____ de _____ de 20____.

Assinatura do Representante Legal da Licitante Vencedora

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO DOS SÓCIOS PARA LICITAR OU
CONTRATAR COM O BANRISUL E SUAS CONTROLADAS**

À

Gerência de Licitações

Edital de Licitação nº 0000xxx/2023

Eu, Nome completo do sócio, portador do CPF nº nº do CPF e documento de identificação Escolher um item. sob nº nº do documento selecionado, **declara**, para fins legais, a inexistência de impedimento para licitar ou contratar com o Banrisul e suas controladas, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

(local e data)

(assinatura do sócio declarante)

Observações:

- I. Cada sócio deverá apresentar sua declaração de inexistência de impedimento.
- II. A declaração deverá ser feita em papel timbrado do licitante.

DECLARAÇÃO PESSOA EXPOSTA POLITICAMENTE (PEP) DOS SÓCIOS

Conforme estabelece a Circular 3.978 do Banco Central do Brasil, de 23 de janeiro de 2020, as instituições financeiras são obrigadas a identificar Pessoas Expostas Politicamente (PEPs), ou seja, os agentes públicos que desempenham ou tenham desempenhado, nos últimos cinco anos, no Brasil ou em outros países, cargos, empregos ou funções públicas relevantes, assim como seus representantes, familiares e outras pessoas de seu relacionamento próximo.

Assim sendo, para cumprimento da determinação legal acima, eu **Nome completo do sócio**, portador do documento de identificação **Escolher um item. nº nº do documento selecionado**, declaro que:

1. Exerço ou exerci nos últimos cinco anos cargo, emprego ou função pública relevante?

☐ Sim ☐ Não

Preencher somente se a resposta acima for “Sim”:

Cargo/Função: _____
 Data de Início do Exercício: ____/____/_____
 Data de Fim do Exercício: ____/____/_____
 Empresa Pública/Órgão Público: _____
 CNPJ (opcional): _____

2. Possui relacionamento próximo ou familiar com pessoa exposta politicamente?

☐ Sim ☐ Não

Preencher somente se a resposta acima for “Sim”:

Nome da pessoa exposta politicamente: _____
 CPF (opcional): _____
 Cargo/Função: _____
 Tipo de Relacionamento:
☐ Cônjuge ☐ Companheiro(a) ☐ Mãe ☐ Pai ☐ Filho(a)
☐ Enteadado(a) ☐ Irmão ☐ Procurador ☐ Representante Legal ☐ Preposto
☐ Outorgante ☐ Assessor ☐ Sócio
☐ Beneficiário ou Remetente, habitual, de valores, sem justificativa aparente

As informações acima prestadas são verdadeiras, e fico ciente que eventuais alterações deverão ser por mim comunicadas de imediato.

_____, ____ de _____ de 20____.

 Assinatura do Sócio Declarante

Observações:

- I. Cada sócio deverá apresentar sua declaração de inexistência de impedimento.
- II. A declaração deverá ser feita em papel timbrado do licitante.

CADASTRAMENTO DE FORNECEDORES

Em atenção a Circular 3.978/2020 BACEN, o licitante vencedor deverá apresentar as informações e documentos quando solicitados pelo Contratante:

I. FATURAMENTO

O valor abaixo deve representar os valores fiscais apurados pela empresa nos últimos 12 (doze) meses e serão utilizadas no cadastramento e/ou atualização da base de dados de fornecedores do Contratante.

Faturamento Bruto Total (Últimos 12 Meses)	R\$
--	-----

(*) Caso a empresa tenha menos de 12 meses de existência, deve-se multiplicar o faturamento médio mensal dos meses que está em funcionamento por 12.

II. DADOS BANCÁRIOS

DADOS BANCÁRIOS DA EMPRESA		
Código do Banco	Nº da Agência	Nº da Conta Corrente PJ

a. A empresa possui tratamento tributário diferenciado (Simples Nacional, Isenções, Imunidades)?

☐ SIM

☐ NÃO

Especificar: Indique aqui qual tratamento diferenciado a empresa possui

b. Caso a resposta acima seja SIM, a empresa deverá enviar, juntamente com este formulário, a documentação que comprove essa condição, tais como: certidões, decisões judiciais, decisões administrativas do Fisco, declaração de SIMPLES, legislação específica.

c. Este documento deverá ser apresentado em papel timbrado da empresa.

_____, ____ de _____ de 20____.

Assinatura do Representante Legal da Empresa



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO I AO DECRETO Nº 36.601, DE 10-04-96.

TABELA DE ÍNDICES CONTÁBEIS – TIC**ÍNDICES DE AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE FINANCEIRA RELATIVA**

Nº	DENOMINAÇÃO	FÓRMULAS	PESOS
1	Liquidez Corrente	$ILC = \frac{AC - DA}{PC}$	0,3
2	Liquidez Geral	$ILG = \frac{AC - DA + ARLP}{PC + PELP}$	0,2
3	Grau de Imobilização	$IGI = \frac{AP}{PL - DA + REF}$	0,1
4	Endividamento de Curto Prazo	$IEC = \frac{PC}{PL - DA + REF}$	0,2
5	Endividamento Geral	$IEG = \frac{PC + PELP}{PL - DA + REF}$	0,2

ÍNDICE DE AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE FINANCEIRA ABSOLUTA

1	Capacidade de Contratação	$ICC = \left(\frac{K * PL}{MCE + PO} \right) * \left(\frac{n}{12} \right)$	K = 10
---	---------------------------	--	--------

IDENTIFICAÇÃO DOS TERMOS DAS FÓRMULAS

AC = Ativo Circulante
DA = Despesas Antecipadas de Curto Prazo
ARLP = Ativo Realizável a Longo Prazo
AP = Ativo Permanente
PC = Passivo Circulante
PELP = Passivo Exigível a Longo Prazo
PL = Patrimônio Líquido
REF = Resultados de Exercícios Futuros

K = Fator de rotação anual do Patrimônio Líquido
MCE = Montante dos contratos a executar, apurado no quadro "D" do formulário RCL
PO = Preço Orçado constante do Edital do certame que interessar ao licitante
n = Prazo em meses estipulado para a execução das obras e serviços em licitação

NOTAS

- 1) A classificação dos grupos de contas deve obedecer aos Princípios Fundamentais e às Normas Brasileiras de Contabilidade;
- 2) As Notas Explicativas integram as Demonstrações Contábeis;
- 3) O peso dos índices corresponde ao grau de importância que os mesmos têm na avaliação da capacidade financeira relativa de licitantes;
- 4) O Índice da Capacidade de Contratação – ICC, quando igual ou superior a 1,0 (um), indica que a empresa tem capacidade financeira absoluta para participar do certame.
- 5) O valor de "K" é 10 (dez) e corresponde à rotação anual máxima do Patrimônio Líquido, calculada com base na receita operacional líquida, de uma amostra de empresas do ramo de construção.

 GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL ANEXO II AO DECRETO Nº 36.601, de 10-04-96.				J IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO	
				NÚMERO	
				FOLHA	
ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE – ACF					
A IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL OU CARTA-CONVITE					
CÓDIGO		NOME DO LICITADOR		NÚMERO	MODALID.
					DATA
B IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE					
CGC/MF:		ATIVIDADE PRINCIPAL			CNAE
					SE
FIRMA/RAZÃO SOCIAL:				CNJ	CGC/TE
ENDEREÇO (rua, avenida, praça, etc.)				NÚMERO	CONJ. CEP
NOME DO REPRESENTANTE LEGAL					TELEFONE
BALANÇO APRESENTADO PERÍODO:			DATA DO BALANÇO ANUAL	Nº LIVRO DIÁRIO	Nº DO RJC
C IDENTIFICAÇÃO DO CONTADOR OU TÉCNICO EM CONTABILIDADE					
NOME:			CP	Nº DO REGISTRO NO CRC	TELEFONE
ENDEREÇO (rua, avenida, praça, etc.)			NÚMERO	CONJ. CEP	
D IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA					
NOME:					Nº DO REGISTRO NO CRC
E BALANÇO PATRIMONIAL REESTRUTURADO			F DEMONSTRAÇÃO DA ANÁLISE FINANCEIRA DO LICITANTE		
CONTAS		Em R\$ Mil	ÍNDICE		VALOR
					NOTA
					PESO
					NP
1	ATIVO CIRCULANTE AJUSTADO (ACA)		1	LIQUIDEZ CORRENTE	
2	PASSIVO CIRCULANTE (PC)				
3	ACA + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO		2	LIQUIDEZ GERAL	
4	PC + PASSIVO A LONGO PRAZO				
5	ATIVO PERMANENTE		3	GRAU DE IMOBILIZAÇÃO	
6	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO				
7	PASSIVO CIRCULANTE		4	ENDIVIDAMENTO DE CURTO PRAZO	
8	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO				
9	PC + PASSIVO A LONGO PRAZO		5	ENDIVIDAMENTO GERAL	
10	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO				
11	DESPESA ANTECIPADA		NFR	NOTA FINAL DA CAPACIDADE FINANCEIRA RELATIVA = $\sum NP$	
12	RESULTADOS DE EXERCÍCIOS FUTUROS				
13	CAPITAL SOCIAL INTEGRALIZADO		G RESULTADO DA ANÁLISE		
14	PATRIMÔNIO LÍQUIDO				
15	CONSISTÊNCIA (vide instruções no verso)				
H IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO					
NOME:					MATRÍCULA
I DECLARAÇÃO E ASSINATURAS					
O representante legal da empresa licitante e o contador ou técnico em contabilidade declaram, sob as penas da Lei, que as informações prestadas neste formulário são a expressão da verdade, bem como autorizam o licitador, por si ou por outrem e a qualquer tempo, examinar os livros e os documentos relativos à escrituração contábil, para confrontação dos dados aqui demonstrados.					
LICITANTE		CONTADOR OU TÉCNICO EM CONTABILIDADE		LICITADOR	
DATA:		DATA:		DATA:	

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTES – ACF

Este formulário deverá ser preenchido, em duas vias e sem rasuras, pelo licitante (quadros de A a F) e pelo licitador (quadros G, H e J).

QUADRO A – IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL OU DA CARTA-CONVITE

Código: informar o código do órgão licitador, conforme a codificação da Lei Orçamentária anual (solicitar o código ao licitador).

Nome do licitador: informar o nome do órgão ou entidade que está realizando a licitação.

Número: informar o número do instrumento licitatório.

Modalidade: informar o código da modalidade da licitação, conforme segue: 1 – Convite; 2 – Tomada de Preços; 3 – Concorrência.

Data: informar a data de publicação do edital, observando os termos dos §§ 3º e 4º do art. 21, da Lei nº 8.666/93.

QUADRO B – IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE

CGC/MF: informar o CGC do Ministério da Fazenda.

Atividade principal: informar a descrição da atividade principal.

CNAE: informar o código de classificação da atividade principal, conforme Resolução nº 54, DOU de 26-12-1994, editada pelo IBGE.

SE: informar a letra da seção de atividades econômicas que o licitante estiver enquadrado, nos termos da Res. nº 54, do IBGE. O enquadramento da empresa licitante na seção de atividades terá por base a atividade que gerar maior receita operacional.

Firma/razão social: informar o nome da empresa licitante.

CNJ: informar o código da natureza jurídica, conforme segue: 1 – Soc. Limitada; 2 – Soc. Anônima; 3 – Economia Mista; 4 – Outras.

CGC/TE: informar o número do CGC estadual.

Endereço: informar o endereço completo.

Nome do representante legal: informar o nome completo.

Fone: informar o número do telefone para contatos.

Balanco apresentado: informar o período das demonstrações contábeis que estão sendo submetidas à análise.

Data do Balanco anual: informar a data prevista no contrato ou estatuto social para elaboração das demonstrações contábeis anuais.

Nº do livro diário: informar o número do livro diário onde estão registradas as demonstrações contábeis.

Nº do RJC: informar o nº de registro do livro diário na Junta Comercial ou equivalente.

QUADRO C – IDENTIFICAÇÃO DO CONTADOR OU TÉCNICO EM CONTABILIDADE

Nome: informar o nome do profissional responsável pelas informações contábeis do licitante.

CP: informar o código da categoria profissional conforme segue:

1 – Contador; 2 – Técnico em Contabilidade.

Nº do registro no CRC: informar o número de registro no Conselho Regional de Contabilidade.

Fone: informar o telefone de contato.

Endereço: informar o endereço comercial completo.

QUADRO D – IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA

Nome: informar o nome do auditor, se as demonstrações contábeis tiverem sido auditadas.

Nº do registro no CRC: informar o número completo.

QUADRO E – BALANÇO PATRIMONIAL REESTRUTURADO

"Em R\$ Mil": Informar nesta coluna os saldos dos grupos de contas dos campos de 1 (um) a 14 (quatorze), observando que o campo 1 (um) é igual ao Ativo Circulante menos o valor informado no campo 11 (onze) Despesa Antecipada e o campo da Conta Patrimônio Líquido Ajustado corresponde ao valor informado no campo 14 (quatorze) menos o valor do campo 11 (onze) e mais o valor do campo 12 (doze) Resultados de Exercícios Futuros.

Consistência: este campo indica apenas a consistência das informações, ou seja: a) os valores dos campos 6 (seis), 8 (oito) e 10 (dez) devem ser iguais, bem como os valores dos campos 2 (dois) e 7 (sete); b) o resultado de $(3+5+11) - (4+12+14) = \text{zero}$.

QUADRO F – DEMONSTRAÇÃO DA ANÁLISE FINANCEIRA DO LICITANTE

Valor: informar nos campos desta coluna, o resultado das seguintes divisões: $F1=E1 \div E2$, $F2=E3 \div E4$, $F3=E5 \div E6$, $F4=E7 \div E8$ e $F5=E9 \div E10$, utilizando somente três casas decimais e desprezando as outras sem qualquer arredondamento ($F = \text{índices}$ e $E = \text{valores dos campos do quadro "E"}$).

Nota: informar a nota que corresponder ao decil (vide Tabela de Decil) que se enquadrar o valor de cada índice, observando em qual das seções de atividades econômicas o licitante está vinculado.

Peso: informar o coeficiente correspondente ao peso dos índices, conforme TABELA DE ÍNDICES CONTÁBEIS, definida no Decreto que institui estas normas.

NP = Nota Ponderada: informar o produto da multiplicação do campo Nota pelo campo Peso.

NFR: informar o somatório da Nota Ponderada de todos os índices (campos de um a cinco).

REGRAS ESPECIAIS DE FIXAÇÃO DA NOTA DOS ÍNDICES

- 1) Exceto o Patrimônio Líquido, nenhum grupo de contas poderá apresentar valor negativo e se isso ocorrer o Balanço não será aceito.
- 2) No cálculo dos índices de liquidez, quando ocorrer a expressão $(X/0)$ ou $(0/X)$, a nota do índice será igual a dez ou zero respectivamente.
- 3) No cálculo dos índices de endividamento e de imobilização, quando ocorrer a expressão $(X/0)$ ou $(0/X)$, a nota do índice será igual a zero ou dez respectivamente. Entretanto, quando o denominador, que é o Patrimônio Líquido Ajustado, for negativo, a nota do índice será sempre zero.
- 4) $X =$ qualquer valor positivo.
- 5) As expressões $(X/0)$ ou $(0/X)$ simbolizam os elementos das fórmulas definidas no Anexo I.

QUADRO G – RESULTADO DA ANÁLISE

O LICITADOR, após conferir os dados deste formulário em confrontação com as demonstrações contábeis, deverá anotar por extenso no espaço do Quadro "G" o resultado da ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DO LICITANTE, HABILITADO OU INABILITADO, obedecendo ao critério de julgamento definido no Decreto que institui estas normas.

QUADRO H – IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO

Nome: informar o nome do servidor, designado pelo licitador para examinar os dados deste formulário e determinar o resultado final da análise.

Matrícula: informar o número da matrícula do servidor.

QUADRO I – DECLARAÇÃO E ASSINATURAS

Assinam o formulário: o representante legal da empresa licitante, o contador ou técnico em contabilidade e o servidor público.

QUADRO J – IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

Informar o número do processo, que deu origem à licitação, bem como o número da folha na sequência deste.

DESTINAÇÃO DO FORMULÁRIO

Primeira via: integrar ao processo que deu origem à licitação.

Segunda via: remeter à Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – CAGE.

AGRICULTURA, PECUÁRIA, PRODUÇÃO FLORESTAL, PESCA E AQUICULTURA																					
A	ÍNDICES	1º		2º		3º		4º		5º		6º		7º		8º		9º		10º	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
		0,290	1	0,682	2	0,765	3	0,968	4	1,145	5	1,496	6	3,174	7	5,866	8	15,930	9	Valores acima do limite anterior	10
		0,125	1	0,252	2	0,530	3	0,606	4	0,695	5	0,804	6	0,867	7	2,040	8	3,607	9	Valores acima do limite anterior	10
		-0,357	10	0,222	9	0,723	8	1,018	7	1,160	6	1,282	5	1,437	4	2,176	3	3,560	2	1	1
		0,000	10	0,002	9	0,040	8	0,064	7	0,115	6	0,282	5	0,764	4	1,266	3	3,091	2	1	1
		-1,295	10	0,080	9	0,175	8	0,328	7	0,53	6	0,752	5	1,249	4	2,336	3	7,362	2	1	1
SEÇÃO																					
INDÚSTRIAS EXTRATIVAS																					
B	ÍNDICES	1º		2º		3º		4º		5º		6º		7º		8º		9º		10º	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
		0,464	1	0,722	2	0,817	3	0,986	4	1,310	5	1,422	6	1,526	7	1,834	8	2,751	9	Valores acima do limite anterior	10
		0,048	1	0,434	2	0,555	3	0,664	4	0,770	5	0,838	6	0,979	7	1,050	8	1,361	9	Valores acima do limite anterior	10
		0,652	10	0,944	9	0,981	8	1,086	7	1,175	6	1,320	5	1,357	4	1,986	3	27,358	2	1	1
		0,076	10	0,208	9	0,378	8	0,462	7	0,485	6	0,532	5	0,666	4	0,892	3	6,094	2	1	1
		0,267	10	0,334	9	0,716	8	0,830	7	0,900	6	0,912	5	1,039	4	1,568	3	32,497	2	1	1
SEÇÃO																					
INDÚSTRIAS DE TRANSFORMAÇÃO																					
C	ÍNDICES	1º		2º		3º		4º		5º		6º		7º		8º		9º		10º	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
		0,510	1	0,760	2	0,960	3	1,130	4	1,365	5	1,680	6	2,100	7	2,800	8	4,850	9	Valores acima do limite anterior	10
		0,375	1	0,550	2	0,715	3	0,860	4	0,980	5	1,170	6	1,425	7	1,880	8	3,160	9	Valores acima do limite anterior	10
		-0,570	10	0,070	9	0,280	8	0,480	7	0,640	6	0,870	5	1,110	4	1,590	3	2,775	2	1	1
		-1,990	10	0,070	9	0,190	8	0,380	7	0,580	6	0,800	5	1,210	4	2,190	3	5,070	2	1	1
		-2,885	10	0,100	9	0,350	8	0,610	7	0,900	6	1,300	5	1,930	4	3,230	3	7,260	2	1	1
SEÇÃO																					
ELETRICIDADE E GÁS																					
D	ÍNDICES	1º		2º		3º		4º		5º		6º		7º		8º		9º		10º	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
		0,174	1	0,344	2	0,473	3	0,564	4	0,745	5	0,836	6	1,070	7	1,426	8	2,130	9	Valores acima do limite anterior	10
		0,212	1	0,362	2	0,533	3	0,726	4	0,840	5	1,014	6	1,234	7	1,558	8	2,123	9	Valores acima do limite anterior	10
		0,000	10	0,054	9	0,773	8	0,898	7	0,990	6	1,056	5	1,249	4	1,582	3	2,467	2	1	1
		0,000	10	0,034	9	0,100	8	0,144	7	0,180	6	0,290	5	0,488	4	0,772	3	2,996	2	1	1
		0,000	10	0,084	9	0,205	8	0,378	7	0,640	6	1,038	5	1,337	4	1,934	3	4,417	2	1	1
SEÇÃO																					
ÁGUA, ESGOTO, ATIVIDADES DE GESTÃO DE RESÍDUOS E DESCONTAMINAÇÃO																					
E	ÍNDICES	1º		2º		3º		4º		5º		6º		7º		8º		9º		10º	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
		0,240	1	0,480	2	0,680	3	0,880	4	1,350	5	1,820	6	2,560	7	2,790	8	3,420	9	Valores acima do limite anterior	10
		0,160	1	0,430	2	0,520	3	0,600	4	0,650	5	0,900	6	0,990	7	1,830	8	2,110	9	Valores acima do limite anterior	10
		-1,370	10	0,470	9	0,620	8	0,961	7	1,130	6	1,260	5	1,310	4	1,950	3	3,540	2	1	1
		-2,090	10	0,050	9	0,140	8	0,200	7	0,300	6	0,360	5	0,740	4	3,100	3	3,320	2	1	1
		-4,150	10	0,050	9	0,330	8	0,440	7	0,620	6	1,140	5	1,710	4	4,450	3	4,520	2	1	1
SEÇÃO																					
CONSTRUÇÃO																					
F	ÍNDICES	1º		2º		3º		4º		5º		6º		7º		8º		9º		10º	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
		0,584	1	1,060	2	1,540	3	2,006	4	2,610	5	3,848	6	5,428	7	9,580	8	23,766	9	Valores acima do limite anterior	10
		0,610	1	0,948	2	1,192	3	1,540	4	2,000	5	2,694	6	3,790	7	5,876	8	13,972	9	Valores acima do limite anterior	10
		0,000	10	0,000	9	0,020	8	0,070	7	0,190	6	0,420	5	0,650	4	0,920	3	1,314	2	1	1
		0,000	10	0,000	9	0,000	8	0,000	7	0,010	6	0,100	5	0,550	4	1,430	3	8,920	2	1	1
		0,000	10	0,070	9	0,160	8	0,290	7	0,450	6	0,670	5	0,958	4	1,742	3	3,940	2	1	1
SEÇÃO																					
COMÉRCIO; REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES E MOTOCICLETAS																					
G	ÍNDICES	1º		2º		3º		4º		5º		6º		7º		8º		9º		10º	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
		0,620	1	0,900	2	1,040	3	1,200	4	1,410	5	1,690	6	2,160	7	3,070	8	5,290	9	Valores acima do limite anterior	10
		0,510	1	0,750	2	0,900	3	1,020	4	1,160	5	1,330	6	1,680	7	2,400	8	4,180	9	Valores acima do limite anterior	10
		0,070	10	0,164	9	0,280	8	0,418	7	0,590	6	0,810	5	1,070	4	1,580	3	2,780	2	1	1
		-1,970	10	0,100	9	0,280	8	0,510	7	0,830	6	1,260	5	1,960	4	3,260	3	6,930	2	1	1
		-2,560	10	0,140	9	0,340	8	0,640	7	1,070	6	1,680	5	2,520	4	4,140	3	8,820	2	1	1
SEÇÃO																					
TRANSPORTE, ARMAZENAGEM E CORREIO																					
H	ÍNDICES	1º		2º		3º		4º		5º		6º		7º		8º		9º		10º	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
		0,210	1	0,414	2	0,561	3	0,760	4	1,015	5	1,242	6	1,549	7	2,130	8	3,318	9	Valores acima do limite anterior	10
		0,140	1	0,228	2	0,331	3	0,430	4	0,595	5	0,812	6	1,030	7	1,406	8	2,045	9	Valores acima do limite anterior	10
		-1,125	10	0,000	9	0,411	8	0,706	7	0,970	6	1,340	5	1,677	4	2,862	3	6,146	2	1	1
		-1,707	10	0,000	9	0,120	8	0,278	7	0,480	6	0,742	5	1,179	4	2,308	3	6,035	2	1	1
		-3,247	10	0,034	9	0,301	8	0,600	7	0,945	6	1,364	5	2,157	4	3,990	3	10,349	2	1	1
SEÇÃO																					
ALOJAMENTO E ALIMENTAÇÃO																					
I	ÍNDICES	1º		2º		3º		4º		5º		6º		7º		8º		9º		10º	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
		0,256	1	0,382	2	0,547	3	0,770	4	0,920	5	1,170	6	1,482	7	2,588	8	7,441	9	Valores acima do limite anterior	10
		0,205	1	0,276	2	0,403	3	0,532	4	0,720	5	0,874	6	1,153	7	1,694	8	4,404	9	Valores acima do limite anterior	10
		-1,136	10	-0,118	9	0,176	8	0,416	7	0,750	6	1,102	5	1,327	4	1,854	3	3,409	2	1	1
		-3,699	10	-0,296	9	0,070	8	0,164	7	0,375	6	0,498	5	0,866	4	1,346	3	4,108	2	1	1
		-4,263	10	-0,684	9	0,129	8	0,286	7	0,680	6	0,966	5	1,275	4	2,956	3	5,436	2	1	1
SEÇÃO																					
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO																					
J	ÍNDICES	1º		2º		3º		4º		5º		6º		7º		8º		9º		10º	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
		0,320	1	0,570	2	0,810	3	0,982	4	1,070	5	1,400	6	1,812	7	2,720	8	3,692	9	Valores acima do limite anterior	10
		0,188	1	0,398	2	0,576	3	0,810	4	0,980	5	1,108	6								

SEÇÃO		ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES																			
N	ÍNDICES	1ª		2ª		3ª		4ª		5ª		6ª		7ª		8ª		9ª		10ª	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,198	1	0,558	2	0,850	3	1,124	4	1,380	5	1,710	6	2,064	7	3,012	8	6,542	9	Valor	10
	Liquidez Geral	0,148	1	0,498	2	0,664	3	0,880	4	1,070	5	1,386	6	1,534	7	2,096	8	3,838	9	Valores acima do limite	10
	Grau de Imobilização	0,000	10	0,094	9	0,258	8	0,436	7	0,600	6	0,956	5	1,110	4	1,402	3	2,350	2	1	1
	Endividamento de C.P.	0,000	10	0,036	9	0,170	8	0,290	7	0,500	6	0,718	5	0,962	4	1,834	3	3,670	2	anterior	1
	Endividamento Geral	0,000	10	0,158	9	0,374	8	0,614	7	0,840	6	1,076	5	1,588	4	2,396	3	4,468	2		1
SEÇÃO		ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, DEFESA E SEGURIDADE SOCIAL																			
O	ÍNDICES	1ª		2ª		3ª		4ª		5ª		6ª		7ª		8ª		9ª		10ª	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	1,762	1	2,634	2	4,148	3	6,144	4	8,350	5	10,544	6	13,280	7	17,616	8	31,042	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,720	1	0,964	2	1,190	3	1,348	4	1,500	5	1,682	6	2,084	7	2,926	8	5,760	9	10	10
	Grau de Imobilização	0,472	10	0,630	9	0,706	8	0,740	7	0,790	6	0,840	5	0,890	4	0,960	3	1,258	2	1	1
	Endividamento de C.P.	0,010	10	0,020	9	0,030	8	0,040	7	0,060	6	0,080	5	0,011	4	0,170	3	0,260	2	limite	1
	Endividamento Geral	0,020	10	0,060	9	0,116	8	0,220	7	0,430	6	0,570	5	0,764	4	1,054	3	2,094	2	anterior	1
SEÇÃO		EDUCAÇÃO																			
P	ÍNDICES	1ª		2ª		3ª		4ª		5ª		6ª		7ª		8ª		9ª		10ª	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,360	1	0,488	2	0,582	3	0,634	4	1,070	5	1,338	6	2,040	7	3,230	8	5,036	9	Valor	10
	Liquidez Geral	0,088	1	0,202	2	0,306	3	0,376	4	0,550	5	0,920	6	1,138	7	1,792	8	2,408	9	10	10
	Grau de Imobilização	-3,504	10	-1,136	9	-0,472	8	-0,040	7	0,400	6	0,634	5	0,788	4	0,990	3	1,910	2	1	1
	Endividamento de C.P.	-4,098	10	-1,330	9	-0,334	8	-0,094	7	0,040	6	0,106	5	0,218	4	0,710	3	4,576	2	limite	1
	Endividamento Geral	-14,328	10	-3,010	9	-1,798	8	-1,080	7	0,050	6	0,226	5	0,334	4	1,412	3	4,688	2	anterior	1
SEÇÃO		SAÚDE HUMANA E SERVIÇOS SOCIAIS																			
Q	ÍNDICES	1ª		2ª		3ª		4ª		5ª		6ª		7ª		8ª		9ª		10ª	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,370	1	0,560	2	0,680	3	0,910	4	1,080	5	1,290	6	1,820	7	2,500	8	6,140	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,160	1	0,350	2	0,540	3	0,680	4	0,810	5	0,950	6	1,290	7	1,730	8	3,340	9	10	10
	Grau de Imobilização	-0,400	10	0,140	9	0,640	8	0,770	7	0,930	6	1,070	5	1,310	4	1,770	3	3,290	2	1	1
	Endividamento de C.P.	-0,730	10	0,040	9	0,090	8	0,180	7	0,360	6	0,580	5	0,980	4	1,350	3	3,890	2	limite	1
	Endividamento Geral	-1,730	10	0,050	9	0,130	8	0,350	7	0,600	6	0,990	5	1,440	4	2,320	3	6,450	2	anterior	1
SEÇÃO		ARTES, CULTURA, ESPORTE E RECREAÇÃO																			
R	ÍNDICES	1ª		2ª		3ª		4ª		5ª		6ª		7ª		8ª		9ª		10ª	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,069	1	0,186	2	0,285	3	0,514	4	0,615	5	0,672	6	0,765	7	1,160	8	4,370	9	Valor	10
	Liquidez Geral	0,044	1	0,118	2	0,222	3	0,280	4	0,360	5	0,462	6	0,488	7	1,084	8	2,502	9	10	10
	Grau de Imobilização	-0,392	10	0,838	9	0,907	8	1,084	7	1,135	6	1,264	5	1,735	4	3,676	3	11,030	2	1	1
	Endividamento de C.P.	-0,568	10	0,062	9	0,082	8	0,124	7	0,195	6	0,252	5	0,568	4	0,866	3	4,307	2	anterior	1
	Endividamento Geral	-1,632	10	0,114	9	0,133	8	0,184	7	0,265	6	0,500	5	0,930	4	2,592	3	10,962	2		1
SEÇÃO		OUTRAS ATIVIDADES DE SERVIÇOS																			
S	ÍNDICES	1ª		2ª		3ª		4ª		5ª		6ª		7ª		8ª		9ª		10ª	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,175	1	0,848	2	1,098	3	1,550	4	1,780	5	2,548	6	4,280	7	6,458	8	19,588	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,238	1	0,726	2	1,049	3	1,250	4	1,610	5	2,284	6	3,510	7	8,576	8	22,307	9	10	10
	Grau de Imobilização	0,055	10	0,218	9	0,397	8	0,526	7	0,670	6	0,784	5	0,900	4	1,070	3	1,264	2	1	1
	Endividamento de C.P.	0,000	10	0,028	9	0,050	8	0,086	7	0,135	6	0,184	5	0,339	4	0,850	3	1,394	2	limite	1
	Endividamento Geral	0,000	10	0,040	9	0,077	8	0,116	7	0,175	6	0,288	5	0,588	4	1,130	3	1,783	2	anterior	1

Anexo VII

**TERMO DE REFERÊNCIA
PROCEDIMENTO LICITATÓRIO**Nº DO PROCESSO: 0001298/2023

UNIDADE REQUISITANTE Unidade que elaborou o Termo de Referência	Unidade de Relacionamento com Clientes
GESTOR DOS SERVIÇOS Unidade responsável pela execução do objeto	Unidade de Relacionamento com Clientes
GESTOR TÉCNICO Unidade com o conhecimento técnico do objeto a ser contratado	Unidade de Relacionamento com Clientes

INFORMAÇÕES BÁSICAS**1. DA JUSTIFICATIVA DA PROPOSTA****I. NECESSIDADE**

Contratar empresas especializadas em *Contact Center* para prestar serviços de atendimento receptivo e ativo (multimeios), com a execução dos serviços no ambiente da CONTRATADA.

II. JUSTIFICATIVA

A contratação de empresa para a prestação de serviços de *Contact Center*, faz-se necessária em razão da inexistência, no quadro funcional do CONTRATANTE, de empregados cujas atribuições sejam as especificadas neste Termo de Referência. Atualmente, esse serviço já é prestado por uma empresa terceirizada especializada em prestação de serviços em *Contact Center*, cujo contrato vence em agosto de 2024.

Considerando a obrigatoriedade da manutenção do atendimento, aspectos legais, impactos financeiros, de imagem e satisfação do cliente; e com vistas a manter o funcionamento de todos os serviços de atendimento minimizando ao máximo o impacto no cliente, faz-se necessária a contratação de duas empresas.

Desta forma, o presente processo licitatório terá dois lotes para o mesmo fim, através dos quantitativos previstos nos lotes 01 e 02, sendo que visando que duas empresas diferentes atuem simultaneamente, fica condicionado que obrigatoriamente a CONTRATADA do Lote 01, não poderá ser, em hipótese alguma, a mesma do Lote 02 do presente processo.

2. DO OBJETO

Prestação de Serviços de Contact Center.

2.1. Especificações do Objeto**I. O objeto é formado pelos seguintes itens:**

- A partir da contratação, objeto deste termo, o mesmo serviço de atendimento será fracionado entre empresas distintas, ficando cada uma responsável por aproximadamente 50% da demanda de acordo com cada Lote, descritos no item 7.4.2 - Quantidade de posições de atendimento para a prestação de serviços.
- Os Lotes serão distribuídos em fases de implantação.
- Cada empresa será responsável pela gestão e custos com Recursos Humanos, Infraestrutura Tecnológica e Física para atendimento, assim como já ocorre no contrato vigente.

Anexo VII**II. As características do objeto são:**

- a. Serão prestados serviços de Contact Center, ou seja, atendimento receptivo e ativo (multimeios), no ambiente da CONTRATADA.
 - b. A prestação dos serviços contempla, também, as atividades acessórias, inerentes aos processos e seu respectivo gerenciamento operacional, conforme detalhamento contido neste Termo de Referência e Anexos.
 - c. Todas as despesas pela execução dos serviços deverão ser suportadas pela Contratada e devem contemplar todos os custos que a Contratada entender necessários à prestação dos serviços.
 - d. O serviço contratado será prestado pela CONTRATADA em 01 (um) site (infraestrutura), conforme detalhamento contido neste Termo de Referência e Anexos.
 - e. Os atendimentos destinam-se aos clientes, consumidores bancários, usuários do CONTRATANTE, de suas coligadas/subsidiárias e afins, público-alvo que doravante será denominado “cliente(s)”.
 - f. É de responsabilidade do CONTRATANTE a definição das normas e procedimentos sobre Produtos/Serviços e Inteligência do Negócio, cabendo a CONTRATADA o cumprimento das mesmas.
- III.** O presente processo licitatório terá dois lotes para o mesmo fim, através dos quantitativos previstos nos lotes 01 e 02, sendo que visando que duas empresas diferentes atuem simultaneamente, fica condicionado que obrigatoriamente a CONTRATADA do Lote 01, não poderá ser, em hipótese alguma, a mesma do Lote 02 do presente processo.

3. CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO: SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA**4. DO REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL****5. CONTRATANTE: BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.****6. PARCELAMENTO DO OBJETO**

- I. A divisibilidade do objeto (em lotes) é possível? SIM, é possível a divisão do objeto em lotes, sendo tecnicamente viável e economicamente vantajoso.

CONDIÇÕES DA EXECUÇÃO**7. DETALHAMENTO DA FORMA DE EXECUÇÃO****7.1. Início da prestação dos serviços – Lotes 01 e 02**

- I. A implantação dos serviços se dará após a finalização das fases de implementação de infraestrutura física e tecnológica, conforme anexos.
- II. Os canais de atendimento serão agrupados por semelhança das características.
- III. As fases de implantação serão definidas de acordo com o agrupamento dos canais de atendimento.
- IV. O treinamento dos Multiplicadores será composto por parte teórica e prática, nos turnos manhã e tarde.
- V. O treinamento dos empregados da CONTRATADA será composto por parte teórica e prática, nos turnos manhã ou tarde.

Anexo VII

VI. O início da prestação de serviço se dará durante o período da incubadora até a migração total do grupo de canais de atendimento, e assim sucessivamente para cada grupo de canais de atendimento, quando se dará o final da migração.

VII.A implantação da prestação dos serviços ocorrerá conforme segue:

- a. O Lote 01 será implantado imediatamente ao início de vigência do contrato, seguindo o cronograma abaixo.
- b. O Lote 02 será implantado após o término de implantação do Lote 01, ao início de vigência do contrato e concomitante com o contrato vigente, seguindo o cronograma abaixo.

Cronograma de Capacitação

Período: Mês	1º								2º								3º	4º	5º	6º
Período: Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Período: Turno	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	-	-	-	-
Capacitação dos Multiplicadores da CONTRATADA (Teoria)	x	x	x	x	x	x	x	x												
Período de Incubadora dos Multiplicadores da CONTRATADA, ou seja, atendimento assistido (Prática)			x	x	x	x	x	x												
Capacitação dos empregados da CONTRATADA - Coordenação /Supervisão /administrativo (Teoria)	x	x	x	x	x	x	x	x												
Período de Incubadora dos empregados da CONTRATADA - Coordenação/ Supervisão/ administrativo (Prática)			x	x	x	x	x	x												
Capacitação dos empregados da CONTRATADA - Atendimento									x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Período de Incubadora (Atendimento assistido) dos empregados da CONTRATADA - Atendimento										x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Início da migração do atendimento dos serviços										x										
Início do faturamento das posições de atendimento										x										
Acompanhamento dos indicadores de desempenho e contratuais										x										
Finalização da migração dos serviços																				x

7.2. Descrição dos serviços – comum aos Lotes 01 e 02

- I. Serão prestados serviços de atendimento receptivo e ativo (multimeios), pela CONTRATADA, ao público-alvo, nas células de atendimento definidas pelo CONTRATANTE.
- II. Os serviços e canais de atendimento serão divulgados, posteriormente, à CONTRATADA.
- III. A definição dos canais de atendimento será feita exclusivamente pelo CONTRATANTE.
- IV. Além disso, em decorrência da natureza da atividade, os serviços de atendimento estão sujeitos, no decorrer da execução do contrato, a mudanças como inclusão/exclusão de canal, novos procedimentos, fluxos ou alterações na dinâmica do atendimento; podendo o CONTRATANTE agrupar, a seu critério, serviços com características similares. Eventuais alterações serão, para fins de adaptação, previamente comunicadas a CONTRATADA.
- V. É de responsabilidade do CONTRATANTE a definição das normas e procedimentos sobre Produtos/Serviços e Inteligência do Negócio. Cabe a CONTRATADA o cumprimento das mesmas.
- VI. A seguir estão descritas as características e horários de funcionamento dos serviços de atendimento, salientando que, para os feriados, pode haver redução dos horários ou fechamento do canal, de acordo com os procedimentos do CONTRATANTE:

Anexo VII

Cod TR	Horário de Atendimento Dias Úteis	Meio de Comunicação	Características do Serviço
A	24h	Telefone	Fornecer informações; efetuar bloqueios e cancelamentos; e registrar reclamações, solicitações, elogios e sugestões referente aos produtos e serviços.
Aa	24h	Telefone	
Ai	24h	WEB - email	
B	24h	Telefone	
C	24h	Telefone	
Dr	09h às 17h	Telefone	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços.
Da	09h às 17h	Telefone	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços.
E	08h30 x 18h	Telefone	
Ec	08h30 x 18h	Chat	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços.
F	08h x 20h	Telefone	
Fa	09h x 20h	Telefone	
Fc	08h x 20h	Chat	
Fw	08h x 20h	Whatsapp	
G	07h x 21h	Telefone	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços do Banrisul. Também prestar suporte para realização de operações, e/ou solicitar manutenção para os equipamentos.
Gc	07h x 21h	Chat	
Gw	07h x 21h	Whatsapp	
Gz	07h x 21h	Whatsapp	
H	07h x 21h	Telefone	
Hc	07h x 21h	Chat	
Hw	07h x 21h	Whatsapp	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços do Banrisul. Também prestar auxílio operacional.
I	07h X 21h	Telefone	
Ic	07h X 21h	Chat	
Iw	07h X 21h	Whatsapp	Realiza ações de contato ativo (cobranças, pesquisas e ações comerciais diversas).
Jp	09h x 21h	Telefone	
Ke	09h x 17h	Chat	Esclarecer dúvidas e fornecer informações referentes aos serviços/produtos/procedimentos/sistemas.
Ki	09h x 17h	Chat	
-	-	-	Serviço novo - em fase de homologação

7.3. Especificação dos serviços

Para assegurar a excelência na prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá garantir a execução das atividades mínimas exigidas a seguir, de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

7.3.1. Atividade de atendimento - atribuições da CONTRATADA

- I. Realizar o atendimento de imediato, de todos os contatos recebidos (multimeios), dentro dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE.
- II. Realizar todos os questionamentos necessários para identificação da demanda do cliente, conforme os procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- III. Registrar em sistemas e/ou ferramentas, disponibilizados pelo CONTRATANTE, os dados dos demandantes e das suas demandas, preenchendo corretamente os formulários dentro dos procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- IV. Analisar as demandas dos clientes, prestando informações e orientações claras e concisas, na linguagem escrita ou falada.
- V. Obedecer aos procedimentos padronizados, consultando sempre a base de conhecimentos, sistemas e ferramentas, disponibilizados pelo CONTRATANTE.
- VI. Prestar informações corretas e completas, de acordo com a demanda do cliente e respeitando os procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- VII. Prestar atendimento, preservando os dados pessoais do cliente, mantendo-os em sigilo e utilizando-os exclusivamente para os fins do atendimento.
- VIII. Realizar o encaminhamento da demanda, sempre que necessário, para a área responsável e respeitando os fluxos de comunicação definidos, conforme critérios e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

Anexo VII

- IX.** Realizar imediatamente, sempre que solicitado pelo cliente, o bloqueio e o cancelamento de produtos e serviços, conforme critérios e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- X.** Consultar, nos sistemas e ferramentas de registro do CONTRATANTE, as informações necessárias para retorno fidedigno aos clientes.
- XI.** Respeitar os prazos de retorno aos clientes, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- XII.** Contatar os clientes para retorno de demanda e/ou solicitação de informações complementares, sempre que necessário e/ou demandado pelo CONTRATANTE.
- XIII.** Finalizar corretamente, nos sistemas e/ou ferramentas disponibilizados pelo CONTRATANTE, todo e qualquer atendimento, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- XIV.** Prestar atendimento de suporte operacional, visando auxiliar os clientes na correta utilização de equipamentos e aplicativos desenvolvidos pelo CONTRATANTE, conforme fluxo de atendimento estabelecido pelo CONTRATANTE.
- XV.** Atender e responder as demandas dos clientes via multimeios.
- XVI.** Realizar contato com os clientes com o objetivo de repassar informações de interesse do cliente, relacionadas a produtos e/ou serviços prestados pelo CONTRATANTE.
- XVII.** Transferir ligações, conforme fluxo de atendimento estabelecido pelo CONTRATANTE.
- XVIII.** Encerrar a ligação somente após a conclusão do atendimento ao cliente.
- XIX.** Reportar ao supervisor qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvida e ausência de informações que exista(m) durante o atendimento, para que o mesmo tome as devidas providências.
- XX.** Realizar atendimentos a deficientes auditivos ou de fala.
- XXI.** Executar outras atividades inerentes ao serviço de atendimento, de acordo com as necessidades, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

7.3.2. Atividades de gestão operacional - atribuições

- I.** Supervisionar/Coordenar o atendimento, garantindo que o mesmo seja realizado conforme as atribuições, fluxos e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- II.** Prestar atendimento multimeios aos clientes, sempre que necessário.
- III.** Supervisionar as chamadas e os diálogos (multimeios), estabelecidos entre os clientes e os atendentes; e interceptar a ligação, quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes.
- IV.** Controlar a aderência diária das posições de atendimento e tomar as devidas providências para garantir os indicadores operacionais e contratuais.
- V.** Acompanhar os registros de atendimentos e tomar as devidas providências, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- VI.** Acompanhar a aderência aos fluxos de atendimento e tomar as devidas providências, para garantir a execução das atividades dentro das normas e procedimentos do CONTRATANTE.
- VII.** Prestar suporte aos atendentes, esclarecendo as dúvidas.
- VIII.** Contatar com outras Unidades e o plantão, desde que pré-estabelecido no fluxo de comunicação do CONTRATANTE, na busca de solução de indisponibilidade sistêmica.
- IX.** Acompanhar a atividade de contato com os clientes e adotar as devidas providências para garantir a execução dentro das metas, normas e procedimentos do CONTRATANTE.
- X.** Registrar no sistema de comunicação interna qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvidas e ausência de informações identificadas no atendimento, bem como, sugestões de melhorias para aperfeiçoamento dos roteiros e/ou procedimentos de atendimento, para que sejam tomadas as devidas providências pelo CONTRATANTE.
- XI.** Identificar a necessidade de capacitação.
- XII.** Assumir responsabilidade pelo cumprimento dos indicadores contratuais.
- XIII.** Realizar reunião recorrente com o CONTRATANTE, focando o atingimento de todos os Indicadores de Desempenho Operacional.
- XIV.** Elaborar Planos de Ação sempre que necessário ou quando solicitado pelo CONTRATANTE.
- XV.** Executar outras atividades inerentes ao serviço de Supervisão/Coordenação, de acordo com as necessidades, ou sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

Anexo VII

- XVI.** Acompanhar e analisar a performance e o desempenho da operação e tomar as devidas providências, para garantir os indicadores contratuais.
- XVII.** Realizar a distribuição das posições de atendimento, de acordo com o dimensionamento realizado pela CONTRATADA e autorizado pelo CONTRATANTE.
- XVIII.** Realizar a distribuição das posições de atendimento, de acordo com o dimensionamento definido pelo CONTRATANTE, em situações necessárias.

7.3.3. Atividades de qualidade do atendimento - atribuições da CONTRATADA

- I.** Monitorar as ligações e realizar as avaliações da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- II.** Fornecer a base de informações e relatórios, estabelecidos pelo CONTRATANTE, sobre os monitoramentos efetuados.
- III.** Desenvolver planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços.
- IV.** Propor melhorias para aperfeiçoamento dos roteiros/procedimentos de atendimento.
- V.** Participar de reuniões com os representantes do CONTRATANTE, se necessário.
- VI.** Acompanhar os indicadores da qualidade do atendimento.
- VII.** Conduzir os processos de capacitação.
- VIII.** Implementar os programas de treinamentos técnicos e comportamentais.
- IX.** Designar equipe de multiplicadores capacitada nos produtos/sistemas/serviços e procedimentos do CONTRATANTE.
- X.** Implementar as melhorias apontadas pelo CONTRATANTE.
- XI.** Implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

7.3.4. Atividades de planejamento de Contact center - atribuições da CONTRATADA

- I.** Realizar a extração de relatórios.
- II.** Desenvolver estudos e orientar as tendências operacionais, por meio da mensuração de resultados e comparativos para tomada de decisão.
- III.** Acompanhar as métricas e monitorar o desempenho operacional.
- IV.** Garantir a melhor produtividade, corrigindo possíveis falhas e melhorando a performance da equipe.
- V.** Realizar análise de tráfego, dimensionamento e escalonamento.

7.4. Referenciais para o dimensionamento

- I.** É de responsabilidade da CONTRATADA o recrutamento/seleção/capacitação dos Recursos Humanos, a alocação para o 1º nível de atendimento e os demais recursos humanos, conforme tabela de parâmetros mínimos para o dimensionamento, a seguir:

Anexo VII

Atividades	Parâmetros mínimos para o dimensionamento
Atendimento Receptivo e Ativo (Multimeios)	Quantidade de operadores suficientes para atendimento à demanda, nos horários e níveis de serviços requeridos pelo CONTRATANTE, conforme item 8.4.1.
Gerenciamento da Operação	01 Gerente - Preposto
Gestão Operacional	A CONTRATADA deverá disponibilizar Coordenação/Supervisão, em dias úteis, sábados, domingos e feriados. E ainda garantir presença de gestores em todos os turnos em quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais e de acordo com as exigências e especificações de cada canal de atendimento.
RH/Administrativo	Quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais, podendo ser compartilhado com outras operações.
Qualidade	A CONTRATADA deverá disponibilizar Instrutores/Monitores, em quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais, podendo ser compartilhado com outras operações.
Planejamento de Contact Center	A CONTRATADA deverá disponibilizar Analistas, em quantidade suficiente para controle do tráfego e dimensionamento, podendo ser compartilhado com outras operações.
Suporte Técnico	A CONTRATADA deverá disponibilizar Técnicos, em quantidade suficiente para assegurar a disponibilidade e manutenção da operação, podendo ser compartilhado com outras operações.

7.4.1. PA - Posições de atendimento para prestação de serviços

- I.O CONTRATANTE irá realizar o dimensionamento inicial para compor a licitação.
- II.Após a assinatura do contrato o dimensionamento será realizado pela CONTRATADA e deverá respeitar a quantidade necessária para atingimento dos indicadores contratuais, respeitando a legislação vigente e o equilíbrio financeiro do contrato (não ultrapassando o valor diário contratual).
- III.O CONTRATANTE, poderá solicitar o dimensionamento para a Contratada, a qualquer momento, para avaliação e aprovação.
- IV.Em situações necessárias, o CONTRATANTE poderá definir o dimensionamento para a CONTRATADA.
- V.O CONTRATANTE fiscalizará a aderência ao dimensionamento acordado. O dimensionamento da operação deverá ser realizado com base nos referenciais mínimos descritos neste termo de referência.
- VI.O CONTRATANTE divulgará os dados de volumetria somente após a assinatura do contrato.
- VII.A CONTRATADA realizará a distribuição das posições de atendimento em quantidade suficiente para o atendimento da demanda, durante todos os dias e horários estabelecidos pelo CONTRATANTE. A distribuição das posições de atendimento deverá assegurar o cumprimento dos indicadores contratuais e respeitar a legislação vigente.
- VIII.A CONTRATADA teve ter atendentes multiskill capacitados para a alocação de acordo com a demanda, visto que cada serviço tem variação, podendo um serviço ter mais atendimentos em determinado período em relação ao outro.
- IX.A CONTRATADA deverá absorver a demanda de atendimento em períodos sazonais e em datas especiais, atendendo aos indicadores contratuais acordados. Também deverá realizar os ajustes na distribuição das posições de atendimento, em tempo real, com o objetivo de adequar a quantidade à demanda do momento.
- X.Nas situações de desastres naturais biológicos (Pandemias entre outros), todos os processos serão conduzidos de acordo com as regras e exigências dos órgãos competentes e em comum acordo entre as partes.
- XI.Nas situações previsíveis, que possam causar impacto significativo, provocando redução ou aumento no volume de ligações, o CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA para que

Anexo VII

sejam feitas as adequações das posições de atendimento. Os prazos para estas adequações serão acordados entre as Partes.

- XII.A** CONTRATADA deverá manter reserva de empregados para as posições de atendimento, supervisão e coordenação, devidamente capacitados, para reposição do quadro, imediatamente, sempre que necessário.
- XIII.A** CONTRATADA deverá garantir a continuidade, o bom andamento e a boa execução dos serviços nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão, ausências legais, capacitação, reciclagem, greves, paralizações, dentre outros afastamentos; obedecendo as disposições da legislação trabalhista vigente. Ainda, deverá alocar esforços para evitar alta rotatividade, evitando assim quedas na qualidade do atendimento.
- XIV.A** CONTRATADA deverá manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de greve ou de paralisações de qualquer natureza, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA quaisquer despesas adicionais.
- XV.O** CONTRATANTE não fornecerá sistema do tipo Gerenciamento de Força de Trabalho.

7.4.2. Quantidade de posições de atendimento para a prestação de serviços**7.4.2.1. Quantidade para contratação Lote 01**

A quantidade de posições de atendimento necessárias para a prestação de serviços em dias úteis, sábados e domingos, será apresentada nas tabelas abaixo. Nas quantidades definidas, estão previstos os horários de intervalo, intrajornada e pausas de acordo com o Anexo II da NR17 e com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

I. Posições de atendimento (PA) – distribuição

- A CONTRATADA deverá disponibilizar as posições de atendimento, com tempo logado diário de 6h20min, que serão distribuídas conforme tabelas abaixo.
- O dimensionamento para o feriado é predefinido para cada período de acordo com o valor diário referente ao dia do mês do feriado, conforme as características de cada evento. Desta forma, a decisão de alocação das PA's fica a critério da CONTRATADA, desde que respeitada a quantidade necessária para atingimento dos indicadores contratuais, a legislação vigente e o equilíbrio financeiro do contrato (não ultrapassar o valor diário contratual).
- A quantidade de PA's contempla a contratação para a demanda vigente, podendo ainda ocorrer contratações adicionais, em decorrência de crescimento, e ainda temporárias, em decorrência da sazonalidade e/ou situações eventuais.

LOTE 01

Descrição	Dias Úteis	Sábados	Domingos
Demanda diária dimensionada - Todos os canais	7.773	3.460	539
PA's logadas simultaneamente (infra física)	182	66	31
PA's logadas – distribuídas ao longo do dia (atendentes)	235	96	56

Anexo VII

			Modelo nova Licitação		Empresa: Lote 1		Qtd. de Site 1				
			Horário de funcionamento:		24h						
			Dias de funcionamento:		De segunda à segunda						
Cod TR	Tipo de Operação	Meio de Comunicação	Horário - D Úteis	Horário - Sáb	Horário - Dom	PA - Qtd. D Úteis (RH)	PA - Qtd. Sáb (RH)	PA - Qtd. Dom (RH)	Infra - Qtd. D Úteis	Infra - Qtd. Sáb	Infra - Qtd. Dom
A/B/C	Receptivo	Telefone	24h	24h	24h	33	26	20	17	14	9
I	Receptivo	Telefone	0	07h X 21h	07h X 21h	0	11	10	0	6	7
Ic	Receptivo	Chat	07h X 21h	07h X 21h	07h X 21h	16	9	7	10	6	4
G/H	Receptivo	Telefone	07h x 21h	07h X 21h	07h X 21h	22	13	10	14	8	6
Gc/Hc	Receptivo	Chat / whatsapp	0	07h X 21h	07h X 21h	0	13	9	0	8	5
Jp	Ativo	Telefone	09h x 21h	10h x 16h	0	26	21	0	26	21	0
Ki/Ke	Receptivo	Chat	09h x 17h	0	0	8	0	0	8	0	0
D	Receptivo	Telefone	09h às 17h	0	0	39	0	0	39	0	0
E	Receptivo	Telefone	08h30 x 18h	0	0	18	0	0	18	0	0
Ec	Receptivo	Chat	0	0	0	0	0	0	0	0	0
F	Receptivo	Telefone	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fa	Ativo	Telefone	09h x 20h	10h x 16h	0	3	3	0	3	3	0
Fc	Receptivo	Chat	08h x 20h	0	0	8	0	0	5	0	0
-	Receptivo	Telefone	07h x 22h	0	0	62	0	0	42	0	0
Total						235	96	56	182	66	31

LOTE 01

Cod. Turnos	Horário de Abrangência para distribuição das PAs	Quantidade de PAs Dias Úteis
A1	00h às 06h20	4
A2	05h30 às 22h	225
A3	16h40 às 23h	1
A4	17h40 às 24h	5
Total		235

Cod. Turnos	Horário de Abrangência para distribuição das PAs	Quantidade de PAs Sábados
AS1	00h às 06h20	2
AS2	05h30 às 22h	89
AS3	16h40 às 23h	2
AS4	17h40 às 24h	3
Total		96

Cod. Turnos	Horário de Abrangência para distribuição das PAs	Quantidade de PAs Domingos
AD1	00h às 06h20	2
AD2	05h30 às 22h	49
AD3	16h40 às 23h	2
AD4	17h40 às 24h	3
Total		56

Anexo VII

7.4.2.2. Quantidade para contratação Lote 02

A quantidade de posições de atendimento necessárias para a prestação de serviços em dias úteis, sábados e domingos, será apresentada nas tabelas abaixo. Nas quantidades definidas, estão previstos os horários de intervalo, intrajornada e pausas de acordo com o Anexo II da NR17 e com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

I. Posições de atendimento (PA) – distribuição

- A CONTRATADA deverá disponibilizar as posições de atendimento, com tempo logado diário por PA de 6h20min, que serão distribuídas conforme tabelas abaixo.
- O dimensionamento para o feriado é predefinido para cada período de acordo com o valor diário referente ao dia do mês do feriado, conforme as características de cada evento. Desta forma, a decisão de alocação das PA's fica a critério da CONTRATADA, desde que respeitada a quantidade necessária para atingimento dos indicadores contratuais, a legislação vigente e o equilíbrio financeiro do contrato (não ultrapassar o valor diário contratual).
- A quantidade de PA's contempla a contratação para a demanda vigente, podendo ainda ocorrer contratações adicionais, em decorrência de crescimento, e ainda temporárias, em decorrência da sazonalidade e/ou situações eventuais.

LOTE 02

Descrição	Dias Úteis
Demanda diária dimensionada - Todos os canais	6.165
PA's logadas simultaneamente (infra física)	140
PA's logadas – distribuídas ao longo do dia (atendentes)	168

			Modelo nova Licitação Empresa: Lote 2 								
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo VII

LOTE 02

Cod. Turnos	Horário de Abrangência para distribuição das PAs	Quantidade de PAs Dias Úteis
A2	05h30 às 22h	164
A3	16h40 às 23h	4
Total		168

7.4.2.3. Quantidade para expansão e/ou contratação temporária

- I. Há possibilidade de expansão ou redução, que poderá alterar a quantidade de PAs durante a vigência do contrato.
- II. Há possibilidade de contratação temporária, em decorrência de sazonalidade ou situações eventuais, que poderá alterar a quantidade de PAs durante a vigência do contrato, por períodos a serem acordados entre as partes.
- III. O CONTRATANTE definirá com a CONTRATADA o prazo para a adequação da quantidade de PAs.

7.5. Remuneração da posição de atendimento - PA

- I. A contratação será por Posição de Atendimento – PA, incluindo todos os custos necessários à plena execução do serviço contratado, como:
 - a. Recursos humanos, conforme a tabela de parâmetros mínimos para o dimensionamento, considerando reserva para suprir ausências como férias, licenças, folgas, absenteísmo, turnover, dentre outras;
 - b. Infraestrutura física e tecnológica, conforme detalhamento contido neste Termo de Referência e Anexos;
 - c. Encargos legais.

7.6. Premissas e cálculo para o faturamento das PA's

- I. O faturamento será sobre PA Logada, por dia da semana e turnos, conforme tabelas definidas pelo CONTRATANTE neste Termo de Referência.
- II. Somente os intervalos regulamentados pela NR 17 serão considerados pelo CONTRATANTE. Demais motivos serão analisados pelo CONTRATANTE e poderão ser considerados.
- III. O Cálculo para faturamento será o tempo total logado, deduzidos os tempos dos motivos de afastamentos não regulamentados pela NR17 e acrescidos os tempos aprovados pelo CONTRATANTE (treinamentos, ocorrências sistêmicas, etc) dividido pelo tempo de uma PA logada (06h20min).
 - a. No cálculo para faturamento não são deduzidas as saídas para necessidades fisiológicas. Ocorrer que a NR 17 Anexo II Cláusula 5.7 contempla a permissão para saída do posto de trabalho como uma necessidade fisiológica. Sendo assim, não é considerada uma pausa, portanto, não é descontado da empresa Contratada.
- IV. Quantidade de Posições de Atendimento aprovadas para Faturamento.
 - a. Se após a apuração a quantidade de PA logadas for menor que a quantidade de PA Contratada, então será paga a quantidade de PA logadas.
 - b. Se após a apuração a quantidade de PA logadas for maior que a quantidade de PA Contratada, então será paga a quantidade de PA contratadas.
 - c. Nos casos de solicitação do CONTRATANTE para a alocação de PA por expansão ou contratação temporária, estas serão consideradas na apuração.
- V. Na tabela abaixo estão relacionadas as taxas e indicadores de controle:

Anexo VII

Tempos - Descrição	Diário por PA	Taxas - %	Taxas - Descrição
PA Logada	06:20:00	100%	Taxa de Ocupação da PA
Intervalo - Lanche	00:20:00	5%	Conforme NR 17, anexo II
Pausas - Descanso (2x 10 minutos)	00:20:00	5%	Conforme NR 17, anexo II
Total de intervalos regulares	00:40:00	11%	Taxa de Intervalos Regulares
PA Ativa	05:40:00	89%	Taxa de Utilização da PA

VI. Indicadores e Taxas – Descrição e cálculos

- Taxa de Aderência ao dimensionamento (%): Esta taxa mede o percentual de cumprimento dos horários estabelecidos para entrada, saída, intervalos e pausas.
- Equivalência de PA (Qtd): $=(\text{Tempo Total Logado} / 06\text{h}20\text{min})$.
- Taxa de Equivalência de PA (%): $=(\text{Equivalência de PA} / \text{Quantidade de PA dimensionadas para o dia e turno})$.
- Taxa de Utilização da PA (%): $=(\text{Tempo de pré atendimento} + \text{Tempo em Atendimento} + \text{Tempo em Pós Atendimento} + \text{Tempo Livre para atender}) / \text{Tempo Total Logado}$.
- Taxa de Ocupação da PA (%): $=(\text{Tempo de pré atendimento} + \text{Tempo em Atendimento} + \text{Tempo em Pós Atendimento}) / \text{Tempo Total Logado}$.
- PA em intervalo regular: $=(\text{Tempo de intervalos regulares} / 06\text{h}20\text{min})$

7.7. Qualificação e capacitação da CONTRATADA
7.7.1. Qualificação mínima exigida para a prestação dos serviços

A CONTRATADA deverá fornecer e manter profissionais qualificados e capacitados para a execução dos serviços, assegurando as atribuições e qualificações para as atividades determinadas pelo CONTRATANTE.

7.7.1.1. Atividade de atendimento - Qualificação

- Idade mínima: 18 anos
- Escolaridade: Ensino Médio completo
- Conhecimentos básicos em Informática (Windows, Office, Internet e Correio Eletrônico).
- Conhecimento avançado em Informática (Sistemas Operacionais, Internet, *Software* e *Hardware*) para os serviços de atendimento em suporte técnico.
- Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e ao Código de Defesa do Consumidor.
- Conhecimento dos produtos e serviços do CONTRATANTE.
- Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- Boas dicção e audição.
- Aptidão para avaliação e síntese.
- Habilidade para expressar-se com clareza e objetividade na linguagem falada e escrita, sem vícios de linguagem.
- Destreza para utilizar os recursos expressivos não linguísticos, como entonação e tom de voz, de acordo com a situação comunicativa, mantendo o respeito com os interlocutores.
- Capacidade para prestar atendimento ao cliente de modo individualizado e humanizado.
- Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho.
- Capacidade para obedecer às normas e aos procedimentos rotineiros.
- Habilidade para ouvir com eficácia e garantir a interação com seu interlocutor.
- Competência para argumentar e interagir.
- Facilidade para aprender.
- Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- Postura adequada, não utilizando formas de preconceito ou atitude discriminatória.
- Competência para obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Anexo VII

XXI. Bom relacionamento interpessoal.

7.7.1.2. Atividades de gestão operacional - Qualificação

- I.** Idade Mínima: 18 anos
- II.** Escolaridade:
 - a.** Supervisão: Ensino Superior concluído ou em andamento.
 - b.** Coordenação: Ensino superior completo
- III.** Experiência em Contact Center:
 - a.** Supervisão: experiência de mercado de acordo com comprovação oficial na função ou experiência de, no mínimo, 01 ano como atendente neste contrato. Salientando que esta será válida em momentos futuros, quando o contrato alcançar mais de um ano de vigência. Ou ainda, caso tenha sido atendente na operação do Banrisul em contratos anteriores.
 - b.** Coordenação: experiência de mercado de acordo com comprovação oficial na função ou experiência de, no mínimo, 02 ano como supervisor neste contrato. Salientando que esta será válida em momentos futuros, quando o contrato alcançar mais de um ano de vigência. Ou ainda, caso tenha sido supervisor na operação do Banrisul em contratos anteriores.
- IV.** Domínio em Informática (Windows, Office, Internet e Correio Eletrônico).
- V.** Conhecimento avançado em Informática (Sistemas Operacionais, Internet, Software e Hardware), para os serviços de atendimento em suporte técnico.
- VI.** Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e ao Código de Defesa do Consumidor.
- VII.** Conhecimento dos produtos e serviços do CONTRATANTE.
- VIII.** Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- IX.** Boas dicção e audição.
- X.** Aptidão para avaliação e síntese.
- XI.** Habilidade para expressar-se com clareza e objetividade na linguagem falada e escrita, sem vícios de linguagem.
- XII.** Destreza para utilizar os recursos expressivos não linguísticos, como entonação e tom de voz, de acordo com a situação comunicativa, mantendo o respeito com os interlocutores.
- XIII.** Capacidade para prestar atendimento ao cliente de modo individualizado e humanizado.
- XIV.** Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho.
- XV.** Capacidade para obedecer às normas e aos procedimentos rotineiros.
- XVI.** Habilidade para ouvir com eficácia e garantir a interação com seu interlocutor.
- XVII.** Competência para argumentar e interagir.
- XVIII.** Facilidade para aprender.
- XIX.** Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- XX.** Postura adequada, não utilizando formas de preconceito ou atitude discriminatória.
- XXI.** Competência para obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.
- XXII.** Bom relacionamento interpessoal.
- XXIII.** Capacidade de gerenciar pessoas.
- XXIV.** Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados/informações e propor soluções, inclusive em situações emergenciais.
- XXV.** Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.
- XXVI.** Capacidade e competência em elaborar e fornecer feedback estruturado.
- XXVII.** Conhecimento de indicadores de performance de central de relacionamento receptivo e ativo.
- XXVIII.** Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.
- XXIX.** Conhecimento de dimensionamento de centrais de atendimento receptivo e ativo, sistemas de acompanhamento operacional e análise de demanda.
- XXX.** Proatividade e dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.
- XXXI.** Capacidade de tomada de decisão.

Anexo VII

XXXII. Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança e desenvolvimento de equipe.

XXXIII. Ter raciocínio lógico e matemático.

7.7.1.3. Atividades de qualidade do atendimento - Qualificação

I. Idade Mínima: 18 anos.

II. Escolaridade:

a. Monitoria: Ensino médio completo.

b. Capacitação: Ensino superior concluído ou em andamento.

III. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita.

IV. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados.

V. Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, administração de conflitos, desenvolvimento de equipe, relacionamento interpessoal e melhoria do clima organizacional.

VI. Capacidade e competência em elaborar e fornecer feedback estruturado.

VII. Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso.

VIII. Facilidade em avaliar desempenho.

IX. Conhecimentos dos indicadores de qualidade e produtividade.

X. Conhecimentos e experiência em didática.

XI. Habilidade em avaliar eficácia de treinamentos.

XII. Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional.

XIII. Habilidade em conduzir reuniões.

XIV. Comportamento ético.

XV. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e do Código de Defesa do Consumidor.

XVI. Capacidade de concentração.

XVII. Capacidade de avaliação e síntese.

Manter sigilo de todos os dados e informações que tiver acesso.

7.7.1.4. Atividades de planejamento de Contact Center - Qualificação

I. Idade Mínima: 18 anos.

II. Escolaridade: Ensino superior concluído.

III. Conhecimento da legislação voltada à atividade de Teleatendimento e ao Código de Defesa do Consumidor.

IV. Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.

V. Aptidão para avaliação e síntese.

VI. Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.

VII. Bom relacionamento interpessoal.

VIII. Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados/informações e propor soluções, inclusive em situações emergenciais.

IX. Conhecimento de indicadores de performance de central de relacionamento receptivo e ativo.

X. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e do Código de Defesa do Consumidor.

XI. Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.

XII. Conhecimento e experiência em dimensionamento de centrais de atendimento receptivo e ativo, sistemas de acompanhamento operacional e análise de demanda.

XIII. Proatividade e dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

XIV. Capacidade de tomada de decisão.

XV. Habilidades de monitoração, organização e controle.

XVI. Ter raciocínio lógico e matemático.

Anexo VII

7.7.2. Capacitação

A capacitação é todo o processo de treinamento, desenvolvimento de conhecimentos e habilidades, reciclagem de conteúdos e treinamentos adicionais, necessários para a execução das atividades de atendimento e acompanhamento do atendimento.

- I. O CONTRATANTE realizará 01 (um) treinamento inicial, treinamentos adicionais (novos conteúdos) e reciclagens, que se fizerem necessários, para os multiplicadores designados pela CONTRATADA. Estes multiplicadores serão responsáveis pela capacitação de todos os empregados, da CONTRATADA, designados para atuar na prestação de serviços ao CONTRATANTE.
- II. O CONTRATANTE irá desenvolver e fornecer à CONTRATADA os conteúdos de todos os treinamentos de produtos, serviços, sistemas e ferramentas do CONTRATANTE, bem como os roteiros e procedimentos para o atendimento.
- III. A CONTRATADA será responsável pelos demais conteúdos de treinamentos (institucionais da Contratada, boas práticas de atendimento, motivacionais, dentre outros).
- IV. O CONTRATANTE irá planejar as atividades necessárias para a execução do atendimento e manterá atualizados os roteiros e os procedimentos, comunicando imediatamente as alterações, para que a CONTRATADA possa preparar-se para o atendimento.
- V. O CONTRATANTE disponibilizará profissionais capacitados, quando solicitado pela CONTRATADA, para esclarecer dúvidas dos multiplicadores e auxiliar na disseminação de conhecimentos mais complexos.
- VI. A CONTRATADA deverá armazenar as informações relativas aos treinamentos realizados, contendo a lista de presenças, objetivo do treinamento e total de horas, disponibilizando ao CONTRATANTE, a qualquer tempo.
- VII. A CONTRATADA deverá conduzir as atividades de capacitação em horários que não prejudiquem a execução dos serviços ou a produtividade da operação.

7.7.2.1. Treinamento para o início das atividades de prestação dos serviços

São os conteúdos relacionados a produtos, serviços, sistemas e ferramentas de atendimento, roteiros, normas e procedimentos, imprescindíveis para todas as atividades de atendimento, supervisão e coordenação. Sendo assim, todos os profissionais designados pela CONTRATADA, devem passar por esse treinamento antes do início das atividades nas células de atendimento do CONTRATANTE.

7.7.2.1.1. Treinamento dos multiplicadores da contratada

- I. A CONTRATADA deverá disponibilizar multiplicadores com aptidão para repassar informações e orientações definidas pelo CONTRATANTE. Estes, deverão estar plenamente capacitados para ministrar os treinamentos e as reciclagens, de acordo com a avaliação dos seguintes critérios:
 - a. 100% de frequência no treinamento ministrado pelo CONTRATANTE.
 - b. 90% de aproveitamento em avaliação específica que poderá ser aplicada, a critério do CONTRATANTE, após o término do treinamento.
- II. Para o treinamento dos multiplicadores, os custos de deslocamento e alimentação dos treinandos serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- III. Os treinamentos dos multiplicadores ocorrerão em ambiente de responsabilidade do CONTRATANTE, em endereço a ser definido por esse.
- IV. Os conteúdos programáticos serão disponibilizados pelo CONTRATANTE.
- V. Caso haja novos multiplicadores no quadro da CONTRATADA, esta será responsável pelo treinamento inicial, anteriormente passado pelo CONTRATANTE.
- VI. A CONTRATADA deverá manter multiplicadores aptos e capacitados nos produtos, serviços, sistemas, ferramentas, normas e procedimentos do CONTRATANTE.

Anexo VII

7.7.2.1.2. Treinamento dos empregados da contratada

- I. A CONTRATADA será responsável pela capacitação de todos os seus empregados designados para atuar na prestação de serviços do CONTRATANTE e deverá oferecer a estrutura para promover o treinamento inicial.
- II. A CONTRATADA utilizará no treinamento inicial conteúdos disponibilizados pelo CONTRATANTE, em formato a ser definido, garantindo o sigilo e a segurança das informações.
- III. Os treinamentos dos empregados da CONTRATADA ocorrerão em ambiente de responsabilidade da CONTRATADA.
- IV. A CONTRATADA deverá adotar procedimentos de segurança e sigilo, de forma a evitar que os materiais disponibilizados durante o treinamento, sejam copiados e/ou distribuídos
- V. A CONTRATADA possibilitará ao CONTRATANTE, a qualquer tempo, a execução de auditoria/diligência no ambiente de treinamento, para verificação do atendimento aos requisitos de segurança e deverá atender às solicitações de ajustes identificados pelo CONTRATANTE.

7.7.2.1.3. Treinamentos adicionais (novos conteúdos)

São treinamentos relacionados à implementação de novos produtos, serviços e sistemas de atendimento, bem como, de atualizações e/ou de alterações em roteiros e procedimentos.

- I. A CONTRATADA realizará estes treinamentos, obrigatoriamente, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
- II. Nos casos em que houver necessidade de treinamentos adicionais, o CONTRATANTE estabelecerá o prazo para conclusão do treinamento e, além disso, haverá um acordo entre as partes para definir a forma de aplicação.
- III. Os treinamentos adicionais, aos empregados da CONTRATADA, ocorrerão em ambiente de responsabilidade da CONTRATADA.

7.7.2.2. Reciclagens

São treinamentos voltados ao aprimoramento das atividades desempenhadas na prestação de serviços ao CONTRATANTE, podendo estar relacionados a produtos, serviços, sistemas e ferramentas de atendimento, roteiros, normas e procedimentos.

- I. A CONTRATADA deverá ministrar treinamentos relativos à reciclagem para todos os empregados envolvidos no atendimento, sem comprometer os indicadores de desempenho operacional.
- II. O programa de reciclagem da CONTRATADA deverá prever, no mínimo, 1 (uma) hora mensal de treinamento para cada profissional.
- III. A CONTRATADA deverá realizar reciclagem com os atendentes que retornarem de afastamentos, antes de iniciarem o atendimento.
- IV. A CONTRATADA realizará, obrigatoriamente, quando solicitado pelo CONTRATANTE, a reciclagem de conteúdos com desempenho abaixo do exigido pelo CONTRATANTE.
- V. O CONTRATANTE notificará a CONTRATADA, formalmente, sempre que as reciclagens não forem ministradas dentro dos critérios supracitados.
- VI. Os treinamentos adicionais aos empregados da CONTRATADA ocorrerão em ambiente de responsabilidade da CONTRATADA.
- VII. As reciclagens podem ser realizadas nos períodos de ociosidade, desde que não comprometam os indicadores de desempenho operacional.

7.8. Qualidade do atendimento

- I. O CONTRATANTE fornecerá as diretrizes de ética, conduta, sigilo e responsabilidade no atendimento, de acordo com suas normas e políticas vigentes, e manterá atualizados os roteiros e os procedimentos de atendimento.
- II. A CONTRATADA deverá respeitar as diretrizes estabelecidas e cumprir os roteiros e os procedimentos de atendimento disponibilizados pelo CONTRATANTE.

Anexo VII

- III. O CONTRATANTE exercerá a gestão estratégica dos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade, com o objetivo de acompanhar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, e apresentará mensalmente, à CONTRATADA, a apuração dos resultados dos indicadores contratuais.
- IV. A CONTRATADA deverá acompanhar e atuar sobre o resultado dos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade e implementar ações corretivas para os desempenhos abaixo do padrão exigido pelo CONTRATANTE.
- V. A CONTRATADA deverá elaborar, apresentar e executar os Planos de Ação solicitados pelo CONTRATANTE.
- VI. O CONTRATANTE acompanhará as situações de desempenho insatisfatório e notificará a CONTRATADA sobre imperfeições, falhas ou quaisquer irregularidades constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- VII. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE, imediatamente à detecção, sempre que houver algum impedimento para realização dos procedimentos orientados pelo CONTRATANTE.
- VIII. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE as anomalias constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- IX. A CONTRATADA deverá retirar da operação e substituir de imediato, sem qualquer prejuízo às atividades e aos serviços em curso, os profissionais que apresentem frequente desempenho insatisfatório e/ou não atendam às qualificações desejáveis.
- X. A CONTRATADA deverá atender imediatamente à solicitação de substituição dos empregados cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inadequados, inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação dos serviços.

7.8.1. Monitoria do atendimento

- I. Mensalmente, os contatos realizados com os clientes serão avaliados quanto a qualidade do atendimento prestado.
- II. A CONTRATADA deverá monitorar os contatos receptivo e ativo (multimeios), realizados com os clientes, de acordo com os parâmetros definidos pelo CONTRATANTE.
- III. Os contatos serão monitorados pela CONTRATADA após o atendimento ao cliente (contatos gravados), de acordo com critérios e parâmetros de monitoria da qualidade definidos pelo CONTRATANTE.
- IV. O CONTRATANTE irá realizar auditorias nos contatos monitorados pela CONTRATADA, de acordo com os parâmetros definidos pelo CONTRATANTE.
- V. A CONTRATADA entregará para o CONTRATANTE a relação de todas as monitorias realizadas para escolha da amostra a ser auditada pelo CONTRATANTE.
- VI. O CONTRATANTE realizará, aleatoriamente, auditoria dos contatos receptivos e ativos (multimeios) realizados, para avaliar a qualidade do atendimento prestado pela CONTRATADA. Essa avaliação será realizada com base nas gravações e registros dos atendimentos, utilizando critérios de verificação denominados “itens de conformidade” que identificam se estão sendo cumpridos os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- VII. O CONTRATANTE notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que identificar um erro grave, denominado “Erro Crítico”.
- VIII. As auditorias realizadas pelo CONTRATANTE serão disponibilizadas à CONTRATADA.
- IX. O CONTRATANTE não fornecerá solução tecnológica de Contact Center para realização de Avaliação da Conformidade do Atendimento.
- X. Será de responsabilidade da CONTRATADA a utilização de ferramenta de monitoria própria.
- XI. A CONTRATADA deverá disponibilizar as informações e relatórios solicitados pelo CONTRATANTE, para realização da auditoria.

7.8.1.1. Seleção dos Contatos

- I. Mensalmente, a CONTRATADA deverá monitorar os atendimentos, em turnos distintos, em diferentes dias da semana e do mês.

Anexo VII

- II. Os contatos deverão ser selecionados aleatoriamente nas seguintes faixas de duração:
 - a. Curta: até 2 minutos;
 - b. Intermediária: de 2 minutos até o TMA (Tempo médio de atendimento), da célula de atendimento;
 - c. Longa: acima do TMA (Tempo médio de atendimento), da célula de atendimento.
- III. Os contatos monitorados devem ser distribuídos proporcionalmente, nas faixas acima, levando-se em consideração todos os dias e horários da célula de atendimento.
- IV. É vedada a escolha dos contatos que vise beneficiar ou prejudicar determinado serviço.

7.8.1.2. Período de experiência/incubadora

- I. A CONTRATADA deverá monitorar os atendimentos gravados, dando especial atenção aos atendimentos realizados pelos operadores novatos, durante o período de experiência/incubadora.
- II. A CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE relatórios mensais informando as avaliações realizadas, em período de experiência/incubadora, bem como as ações tomadas, quando necessário.
- III. A CONTRATADA realizará monitoramento dos atendimentos durante o período da incubadora (primeiros contatos dos atendentes com as atividades de atendimento, tendo duração de 5 (cinco) dias e sendo supervisionados, porém estes não serão contabilizados nos indicadores contratuais para efeito das penalidades.

7.8.1.3. Qualidade das interações com os clientes

A qualidade das interações com os clientes do CONTRATANTE será avaliada nas seguintes dimensões:

- I. Conhecimentos sobre produtos e serviços do CONTRATANTE e uso correto de procedimentos;
- II. Habilidades de comunicação, interação e negociação com o cliente;
- III. Atitudes e posturas observadas no relacionamento com o cliente.

7.8.1.4. Alteração dos parâmetros da monitoria da qualidade

- I. O CONTRATANTE definirá os critérios e os parâmetros de monitoria da qualidade do atendimento e dará conhecimento à CONTRATADA sobre a metodologia utilizada.
- II. As definições poderão ser periodicamente revistas, independente de anuência da CONTRATADA.
- III. Eventuais alterações significativas no modelo de monitoria serão comunicadas à CONTRATADA, concedendo-lhe prazo para adequação.
- IV. A CONTRATADA terá 30 dias para se adequar às novas regras.

7.8.2. Cliente oculto

São ligações realizadas pelo CONTRATANTE, aleatoriamente, para testar os conhecimentos adquiridos em treinamentos e reciclagens.

- I. O CONTRATANTE emitirá relatórios das avaliações, apresentará os resultados e notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que o resultado ficar abaixo dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE.
- II. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Ação, referente aos resultados apresentados pelo CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias após o recebimento dos relatórios.
- III. O CONTRATANTE acompanhará os resultados do Plano de Ação apresentado.

7.8.3. Pesquisa de satisfação

São avaliações de qualidade, registradas pelos clientes do canal de atendimento, após a finalização do atendimento.

- I. As avaliações de qualidade são realizadas nas soluções de *Contact Center* do CONTRATANTE e o seu detalhamento será previamente informado à CONTRATADA.

Anexo VII

- II. O CONTRATANTE realizará a pesquisa em períodos aleatórios, apresentará os resultados e notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que o resultado ficar abaixo dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE.
- III. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Ação, referente aos resultados apresentados pelo CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias após o recebimento dos relatórios.
- IV. O CONTRATANTE acompanhará os resultados do Plano de Ação apresentado.

7.9. Reuniões de desempenho e performance

São reuniões recorrentes entre representantes formais do CONTRATANTE e da CONTRATADA, para apresentação dos resultados de desempenho e performance no atendimento prestado e para indicação dos itens que necessitam de aprimoramento.

- I. As reuniões podem ser convocadas, também, de maneira extraordinária, sempre que necessário.
- II. O CONTRATANTE definirá o local para a realização das reuniões.

7.10. Acordo de níveis de serviço**7.10.1. Controle dos indicadores**

- I. O CONTRATANTE realizará o controle dos indicadores contratuais e apresentará os resultados mensalmente à CONTRATADA.
- II. Haverá um período de adaptação de 180 dias, no início da prestação de serviços, durante o qual os indicadores serão mensurados e analisados, porém não serão considerados para aplicação das penalidades à CONTRATADA. Esse período poderá ser prorrogado, pelo CONTRATANTE, caso identifique necessidade.
- III. O CONTRATANTE poderá a qualquer momento realizar alterações nos indicadores estabelecidos. Quando houver tal necessidade, o CONTRATANTE informará, formalmente, a modificação à CONTRATADA. Nesses casos, os indicadores alterados poderão gerar penalidade somente no mês subsequente ao da formalização.

7.10.2. Indicadores de desempenho operacional**7.10.2.1. Indicadores de nível de serviço (ins)****I. Atendimento nos canais telefônicos A / B / B - (INS1)**

a. Esse indicador mede o percentual de ligações atendidas dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE e está adequado à legislação vigente, que estabelece o tempo para o contato telefônico destes canais de atendimento.

b. A exigência é de 80% das ligações atendidas em até 20 segundos.

II. Atendimento nos demais canais telefônicos - (INS2)

a. Esse indicador mede o percentual de ligações atendidas dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de 90% das ligações atendidas em até 30 segundos.

III. Atendimento nos canais virtuais - (INS3)

a. Esse indicador mede o percentual de contatos virtuais atendidos dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de 90% dos contatos atendidos em até 60 segundos.

7.10.2.1.1. Forma de apuração

- I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de atendimento do CONTRATANTE.
- II. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.
- III. Para apuração do cumprimento dos níveis de serviços prestados pela CONTRATADA, os seguintes eventos serão analisados:
 - a. Paradas programadas pelo CONTRATANTE.

Anexo VII

- b. Problemas causados pelo CONTRATANTE.
 - c. Indisponibilidades da plataforma de atendimento, decorrente de problemas nas redes de transmissão de responsabilidade de terceiros (dados, voz, internet, etc.).
 - d. Impactos pontuais no *intra*hora que interfiram nos indicadores do dia.
- IV. A apuração será realizada conforme fórmulas abaixo:

$$INS1/INS2 = \left(\frac{\text{Total de ligações atendidas sem fila} + \text{total de ligações atendidas em tempo ideal}}{\text{Total de ligações recebidas} - \text{total de ligações abandonadas em tempo ideal}} \right) * 100$$

$$INS3 = \left(\frac{\text{Total de contatos atendidos sem fila} + \text{total de contatos atendidos em tempo ideal}}{\text{Total de contatos recebidos} - \text{total de acessos indisponíveis} + \text{total de acessos indisponíveis sem operador logado} - \text{total de contatos abandonados em tempo ideal}} \right) * 100$$

7.10.2.1.2. Expurgo de anomalias

- I. Diante do não atingimento do indicador, a CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE possíveis anomalias dentro do prazo de D+1 de sua ocorrência, via sistema interno de comunicação, e apresentar os respectivos comprovantes do fato, sob pena de não serem considerados os motivos alegados.
- II. O CONTRATANTE não aceitará as justificativas recebidas após o prazo estabelecido.
- III. O CONTRATANTE poderá aceitar ou recusar os motivos de não atingimento do indicador, oferecendo por escrito as razões de sua eventual aceitação ou recusa.
- IV. Após a análise do CONTRATANTE, se identificada a responsabilidade da CONTRATADA, a mesma estará sujeita aos descontos e penalidades previstas, referente ao período da ocorrência.

7.10.2.1.3. Penalidades

O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das metas estabelecidas para o Indicador de Nível de Serviço poderá implicar na aplicação de penalidades, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente Termo de Referência.

7.10.2.2. Indicador de abandono de ligações**I. Atendimento nos canais telefônicos A / B / C - (IAL1)**

- a. Esse indicador mede o percentual de ligações abandonadas acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.
- b. A exigência é 0% de abandono acima de 20 segundos.

II. Atendimento nos demais canais telefônicos - (IAL2)

- a. Esse indicador mede o percentual de ligações abandonadas acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.
- b. A exigência é de, no máximo, 2% de abandono acima de 30 segundos.

III. Atendimento nos canais virtuais - (IAL3)

- a. Esse indicador mede o percentual de contatos abandonados acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.
- b. A exigência é de, no máximo, 2% de abandono acima de 60 segundos.

7.10.2.2.1. Forma de apuração

- I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de atendimento do CONTRATANTE.
- II. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.
- III. A apuração será realizada conforme fórmulas abaixo:

$$IAL1/IAL2 = \left(\frac{\text{Total de ligações abandonadas na fila de espera acima do tempo ideal}}{\text{Total de ligações recebidas}} \right) * 100$$

Anexo VII

$$IAL3 = \left(\frac{\text{Total de contatos abandonados na fila de espera acima do tempo ideal}}{\text{Total de contatos recebidos} - \text{total de acessos indisponíveis} + \text{total de acessos indisponíveis sem operador logado}} \right) * 100$$

7.10.2.2.2. Expurgo de anomalias

- I. Diante do não atingimento do indicador, a CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE possíveis anomalias dentro do prazo de D+1 de sua ocorrência, via sistema interno de comunicação, e apresentar os respectivos comprovantes do fato, sob pena de não serem considerados os motivos alegados.
- II. O CONTRATANTE não aceitará as justificativas recebidas após o prazo estabelecido.
- III. O CONTRATANTE poderá aceitar ou recusar os motivos de não atingimento do indicador, oferecendo por escrito as razões de sua eventual aceitação ou recusa.
- IV. Após a análise do CONTRATANTE, se identificada a responsabilidade da CONTRATADA, a mesma estará sujeita aos descontos e penalidades previstas, referente ao período da ocorrência.

7.10.2.2.3. Penalidades

O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das metas estabelecidas para o Índice de Abandono de Ligações, poderá implicar na aplicação de penalidades, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente Termo de Referência.

7.10.2.3. Indicador de cumprimento de prazo

É o indicador que avalia se o retorno aos usuários do atendimento receptivo (multimeios) está sendo cumprido de acordo com o prazo especificado pelo CONTRATANTE. Esse indicador está adequado à legislação vigente, a qual estabelece o tempo para o retorno às demandas dos clientes.

7.10.2.3.1. Forma de apuração

- I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de registro do CONTRATANTE.
- II. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

7.10.2.3.2. Penalidades

Haverá penalidades, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente Termo de Referência, a cada retorno aos usuários que não for realizado no prazo estabelecido pelo CONTRATANTE; salvo nos casos em que o CONTRATANTE não fornecer as respostas em tempo hábil.

7.10.2.4. Indicador de contato com clientes

- I. É o indicador que avalia se o contato com os clientes está sendo cumprido de acordo com as metas definidas pelo CONTRATANTE.
- II. As metas serão comunicadas à CONTRATADA em cada ação a ser realizada. Sendo assim, as quantidades de contatos e os prazos serão estipulados de acordo com cada ação, mediante as listagens de contatos a serem trabalhadas.

7.10.2.4.1. Forma de apuração

- I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema e das ferramentas de registro do CONTRATANTE.
- II. A periodicidade da apuração será por evento, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

Anexo VII

7.10.2.4.2. Penalidades

A cada evento que não for realizado de acordo com as metas estabelecidas pelo CONTRATANTE, poderá ser aplicada uma penalidade, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente Termo de Referência.

7.10.2.5. Indicador de atendimentos não registrados

Este indicador avalia se os contatos recebidos (multimeios) foram registrados corretamente no sistema de registro de atendimento do CONTRATANTE.

7.10.2.5.1. Forma de apuração

- I. Os registros serão verificados através das auditorias do atendimento.
- II. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

7.10.2.5.2. Penalidades

A cada atendimento não registrado, poderá ser aplicada uma penalidade, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente Termo de Referência.

7.10.3. Indicadores de qualidade**7.10.3.1. Indicador de conformidade do atendimento**

- I. É o indicador que mensura, através da monitoria do atendimento, a qualidade do atendimento prestado, pela CONTRATADA, aos clientes dos canais de atendimento receptivo e ativo (multimeios) do CONTRATANTE.
- II. As métricas são por canal de atendimento de cada serviço.

7.10.3.1.1. Cálculo do índice da conformidade do atendimento (ICA)

- I. Para fins de cálculo do ICA, seguem as definições na tabela abaixo.
- II. A diferença entre a conformidade das auditorias realizadas pelo CONTRATANTE e das respectivas avaliações realizadas pela CONTRATADA definirá a metodologia de cálculo do ICA final.
- III. O cálculo do ICA deverá ser realizado até o 10º dia útil do mês subsequente ao período avaliado.
- IV. O cálculo do ICA da CONTRATADA utilizará a conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA e pelas auditadas pelo CONTRATANTE apuradas no período.
- V. Se a diferença entre a conformidade das avaliações enviadas para auditoria e a conformidade auditadas pelo CONTRATANTE, for menor ou igual a 5 pontos percentuais a apuração da conformidade será a conformidade Geral das avaliações realizadas pela CONTRATADA somadas à conformidade das avaliações auditadas pelo CONTRATANTE.
- VI. Se a diferença entre a conformidade das avaliações enviadas para auditoria e a conformidade auditada pelo CONTRATANTE, for maior que 5 pontos percentuais a apuração da conformidade será das avaliações auditadas pelo CONTRATANTE.

Anexo VII

Indicador	Descrição	Resultado	Quantidade de avaliações	Conforme	Não conforme	Total de Critérios Avaliados	Indicador de Conformidade
ICA_C Geral	Totas as Avaliações Realizadas pela Terceirizada	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA	A amostra deverá ter um nível de confiança de 85%, com uma margem de erro de 0,5% sobre o total de contatos efetivos, de cada célula de atendimento.	8.554	304	8.858	96,6%
ICA_C Não auditadas	Realizadas pela Contratada não auditadas pelo Contratante	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA, não auditadas pelo CONTRATANTE.	É o total das avaliações realizadas pela CONTRATADA, subtraídas as enviadas para a auditoria do CONTRATANTE.			4.386	
ICA_C auditoria	Amostra enviada para auditoria do Contratante	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA, enviadas para auditoria do CONTRATANTE.	A amostra deverá ter um nível de confiança de 85%, com uma margem e erro de 0,5% sobre o total de avaliações de cada célula de atendimento, realizadas pela CONTRATADA.	3.791	681	4.472	84,8%
ICA_B auditadas	Auditorias Realizadas pelo Contratante	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA, auditadas pelo CONTRATANTE.	A amostra será sobre o total de avaliações da célula de atendimento, realizadas pela CONTRATADA.	3.814	658	4.472	85,3%
Resultado: Diferença em Pontos Percentuais (ICA_B Auditadas - ICA_C Auditoria)				0,51			
Resultado: Apuração da Nota				(ICA_C_Geral + ICA_B Auditadas)/2			
Conformidade Aprovada				12.368	962	13.330	92,8%

7.10.3.1.2. Forma de apuração

- I. A coleta dos dados será realizada por meio de relatórios das ferramentas de monitoria do atendimento, da CONTRATADA e do CONTRATANTE. De acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência e anexos.
- II. Para o cálculo do Indicador de Conformidade do Atendimento, serão consideradas todas as avaliações conforme o item Indicador de conformidade do atendimento.
- III. Todas as auditorias fora da conformidade exigida serão passíveis de penalização/advertência.
- IV. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.
- V. A apuração será realizada conforme fórmula abaixo:

$$ICA = \left(\frac{\text{Total de itens em conformidade}}{\text{Total de itens em conformidade} + \text{total de itens em não conformidade}} \right) * 100$$

7.10.3.1.3. Processo de revisão da Conformidade do Atendimento

- I. Em caso de discordância de avaliação realizada pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá encaminhar a solicitação em até 02 (dois) dias úteis após a disponibilização da avaliação.
- II. O CONTRATANTE realizará a análise da solicitação e emitirá um parecer em caráter definitivo.

7.10.3.1.4. Penalidades

- I. O descumprimento, por parte da CONTRATADA, da meta estabelecida para o Indicador de Conformidade do Atendimento poderá implicar na aplicação de penalidades, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente Termo de Referência.
- II. As penalizações serão definidas da seguinte forma:
 - a. Penalização: quando a ocorrência for em período aleatório.
 - b. Penalização por Reincidência: quando se repetir a ocorrência no mês subsequente.

Anexo VII

7.10.3.2. Indicador de reclamações do atendimento

- I. É o indicador que mensura as críticas e as reclamações procedentes quanto ao atendimento prestado pela CONTRATADA. São manifestações formais, relativas ao atendimento, que geraram impacto direto para o cliente, independente da gravidade, sendo originadas pelo próprio cliente, seja por áreas internas do CONTRATANTE ou por Órgãos Externos.
- II. As ocorrências serão registradas e encaminhadas para a CONTRATADA, de acordo com a análise da equipe do CONTRATANTE e com base nos dados informados pelo reclamante. Também serão analisadas as gravações e registros dos atendimentos e ainda, relatórios, quando houver.
- III. As perdas financeiras acarretadas aos clientes, ocasionadas pelos empregados da CONTRATADA, depois de apuradas as causas e comprovados os responsáveis pela ocorrência, serão encaminhadas à CONTRATADA para ressarcimento ao CONTRATANTE.

7.10.3.2.1. Forma de apuração

- I. A coleta dos dados será realizada através dos registros de reclamações no sistema do CONTRATANTE.
- II. O acompanhamento será diário.
- III. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato.
- IV. O resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

7.10.3.2.2. Processo de revisão das Reclamações do Atendimento

- I. Em caso de discordância de uma reclamação registrada pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar solicitação de revisão em até 02 (dois) dias úteis após o recebimento da notificação.
- II. O CONTRATANTE analisará a solicitação da CONTRATADA e apresentará o resultado.
- III. Após a análise, o resultado será validado entre as partes.

7.10.3.2.3. Penalidades

A cada reclamação procedente poderá ser aplicada uma penalidade, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS do presente Termo de Referência.

8. PRAZOS E PERIODICIDADE DA EXECUÇÃO

Os serviços serão prestados nos dias e horários estabelecidos no item Descrição dos serviços, tendo por base o horário oficial de Brasília.

9. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- I. A estrutura disponibilizada pela CONTRATADA, para a prestação dos serviços, deverá respeitar todas as condições citadas nos anexos que especificam os requisitos necessários.
- II. Lote 01 - Aderente ao Plano de Continuidade de Negócios da Unidade, a infraestrutura física para o atendimento será composta por um site, com distância mínima de pelo menos 100m e no máximo 5km (cinco quilômetros) da sede do Banrisul e seus Data Centers. Conforme anexos
- III. Lote 02 - Aderente ao Plano de Continuidade de Negócios da Unidade, a infraestrutura física para o atendimento será composta por um site, com distância mínima de pelo menos 100m e no máximo 5km (cinco quilômetros) da sede do Banrisul e seus Data Centers. Ainda não poderá ser no mesmo prédio da empresa do Lote 01. Conforme anexos
- IV. A seu juízo, a CONTRATADA poderá utilizar-se de sua matriz ou de seus representantes em outros locais para serviços de criação e de produção, ou outros complementares ou acessórios, que venham a ser necessários, desde que garantidas as condições previamente acordadas.
- V. No decorrer da execução do contrato, o local da prestação dos serviços somente poderá ser alterado, com anuência do CONTRATANTE.

Anexo VII

10. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA**10.1. Segurança da informação**

- I. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA as diretrizes de sigilo e segurança das informações, de acordo com as normas e políticas vigentes do CONTRATANTE.
- II. A CONTRATADA deverá garantir que todas as informações disponibilizadas pelo CONTRATANTE sejam utilizadas, exclusivamente, para fins do objeto deste contrato e que serão mantidas em sigilo absoluto.
- III. O CONTRATANTE definirá os acessos necessários para os empregados da CONTRATADA, destinados à execução dos serviços.
- IV. O CONTRATANTE providenciará o cadastro e a liberação nos sistemas e ferramentas de atendimento.
- V. O CONTRATANTE disponibilizará cartões de Identidade Digital (chaves de identificação de acesso aos sistemas do CONTRATANTE) aos empregados da CONTRATADA.
- VI. O CONTRATANTE manterá procedimentos para controle do acesso às informações, proteção de dados e de voz.
- VII. A CONTRATADA deverá prever, no contrato de trabalho com seus empregados, termos e condições de confidencialidade, contendo cláusulas específicas sobre responsabilidade e sigilo das informações, bem como as penalidades que serão aplicadas nos casos de quebra do sigilo das informações.
- VIII. A CONTRATADA deverá orientar seus empregados sobre os procedimentos de sigilo e de segurança das informações a serem adotados em relação a todo e qualquer assunto que tomar conhecimento na prestação dos serviços do CONTRATANTE.
- IX. A CONTRATADA deverá controlar o acesso ao ambiente destinado a execução dos serviços do CONTRATANTE, para assegurar a circulação apenas de pessoas autorizadas por este.
- X. A CONTRATADA deverá permitir a entrada de empregados do CONTRATANTE, no ambiente da prestação de serviços, desde que formalmente autorizados pelo CONTRATANTE e devidamente identificados, através da utilização do crachá de identificação.
- XI. A CONTRATADA não poderá permitir a realização de *benchmarking* na operação do CONTRATANTE.
- XII. A CONTRATADA não poderá permitir o acesso de terceiros à área da operação, sem a prévia autorização e presença do CONTRATANTE.
- XIII. A CONTRATADA não poderá permitir a entrada de seus empregados, visitantes e prestadores de serviços no ambiente da operação portando bolsas, mochilas, sacolas ou acessórios do tipo.
- XIV. A CONTRATADA não deverá permitir a entrada de equipamentos que permitam a captura de áudio ou vídeo do ambiente, tais como celulares com câmera, câmeras de vídeo e fotográficas, computadores portáteis, *palmtops*, *tablets*, entre outros, devendo os mesmos permanecerem guardados em armários externos ao ambiente especificado.
- XV. A CONTRATADA comunicará ao CONTRATANTE, mensalmente, os dados dos empregados em afastamento temporário (Licença saúde, Licença maternidade, dentre outros), demitidos/dispensados.
- XVI. A CONTRATADA deverá devolver os cartões de Identidade Digital de acesso aos sistemas do CONTRATANTE, sempre que os empregados forem afastados/desligados da operação.
- XVII. A CONTRATADA deverá colaborar em quaisquer procedimentos de investigação, demandados e/ou autorizados pelo CONTRATANTE, decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os clientes do CONTRATANTE.

10.2. Infraestruturas física e tecnológica

- I. A CONTRATADA fornecerá a infraestrutura física adequada para execução dos serviços de atendimento ao cliente, em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes. Essa

Anexo VII

infraestrutura deverá ser de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, conforme anexos.

- II. O CONTRATANTE fornecerá a solução de Contact center, o sistema operacional e os aplicativos necessários para a prestação do serviço contratado. O restante da infraestrutura tecnológica será fornecido pela CONTRATADA, devendo estar adequada para a execução dos serviços de atendimento ao cliente e em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes.
- III. A infraestrutura disponibilizada pela CONTRATADA deverá ser de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, conforme anexos.
- IV. A CONTRATADA fornecerá, também, a manutenção e o suporte dos equipamentos contidos na infraestrutura disponibilizada.
- V. O CONTRATANTE fará a avaliação da infraestrutura física e tecnológica, disponibilizados pela CONTRATADA, conforme anexos.
- VI. O CONTRATANTE poderá realizar auditoria, vistoria e/ou visita técnica sempre que necessário, sem comunicação prévia à CONTRATADA.
- VII. A CONTRATADA deverá cumprir e fazer cumprir as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho, nos requisitos sob sua responsabilidade.
- VIII. A CONTRATADA deverá comunicar, imediatamente, o CONTRATANTE nos casos de auditorias, fiscalizações, visitas técnicas, inspeções e diligências de Órgãos externos, para que o CONTRATANTE possa acompanhar todo o processo e adotar as medidas cabíveis em relação aos itens sob sua responsabilidade.

10.3. Continuidade dos serviços de atendimento ao cliente

- I. A CONTRATADA disponibilizará um site de operação conforme objeto deste contrato. No caso de eventos que impossibilitem a execução dos serviços no ambiente sob sua responsabilidade, contingência, a CONTRATADA deverá seguir os procedimentos indicados no PCO aprovado pelo CONTRATANTE, e deverá informar imediatamente ao CONTRATANTE, a ocorrência de evento de contingência e os procedimentos a serem adotados.
- II. A CONTRATADA deverá manter um Plano de Contingência, que garanta o funcionamento das atividades de atendimento e o pleno atingimento dos indicadores, diante de situações adversas, nos quesitos sob sua responsabilidade.
- III. A CONTRATADA responsabilizar-se-á pela locomoção de seus empregados, sem custos ao CONTRATANTE, nas situações de dificuldade de transporte público.
- IV. A CONTRATADA deverá seguir as orientações do CONTRATANTE sempre que houver necessidade de testes de sistemas e em eventos que impossibilitem a execução dos serviços do CONTRATANTE.

11. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

Ao final do contrato, com prazo de 180 dias antes do término, a CONTRATADA deverá participar do processo de sucessão final, definido pelo CONTRATANTE, que consiste na transição e transmissão dos serviços à empresa sucessora, com o objetivo de dar continuidade aos serviços prestados, atendendo aos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade exigidos, até a conclusão da implantação da nova empresa

12. DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

A vigência desta contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, podendo sua duração ser prorrogada nos termos do que dispõe o artigo 71 da Lei 13.303/2016 e legislação pertinente.

Anexo VII

12.1. Justificativa para a definição do prazo de vigência:

Considerando a análise econômico-financeira, administrativa e técnica, e dadas as características do contrato, os primeiros 12 meses são de implantação e adaptação, sendo possível a correta avaliação da performance (eficiência e qualidade) da empresa somente no segundo ano, que se insatisfatória dará subsídios para uma não renovação. Se a entrega estiver satisfatória, o prazo restante pode ser objeto da renovação, gerando um contrato de 3 anos.

13. DA POSSIBILIDADE DE RESCISÃO

Caso alguma das partes tenha interesse na rescisão contratual, a mesma deverá fazer a solicitação com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias, visto a complexidade para contratação e capacitação de novos prestadores de serviços.

14. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- I. O pagamento se dará até o 4º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, por medição, levando-se em conta PA's ativas/logadas.
- II. A apuração ocorre em tempo hábil para emissão da Nota Fiscal, sendo a apuração do dia 26 do mês anterior ao dia 25 do mês corrente.

15. DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

REAJUSTE: Após a periodicidade de um ano, o preço do presente Contrato poderá ser reajustado anualmente, pela variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

16. DA GARANTIA CONTRATUAL

Deverá ser apresentada garantia de 5% do valor global contratado, conforme justificativa abaixo relacionada.

16.1. Justificativa para exigência de garantia

- a. A exigência de garantia contratual tem por finalidade assegurar indenização ao CONTRATANTE no caso de prejuízos causados pelo inadimplemento do particular contratado, incluindo, ainda, valores devidos em razão da aplicação de multas e do não cumprimento de outras obrigações previstas. Com relação ao percentual, optou-se pelo padrão de 5%, considerando que o objeto não se enquadra nos casos de grande vulto envolvendo alta complexidade técnica e riscos financeiros consideráveis.
- b. A garantia poderá ser utilizada pelo CONTRATANTE, a qualquer tempo, no todo ou em parte, para cobrir os prejuízos eventualmente apurados, decorrentes do descumprimento de qualquer obrigação contratual ou falha dos serviços contratados.
- c. As Garantias do contrato estão descritas na minuta de Contrato.

17. DAS SANÇÕES – MULTAS

ITEM	OCORRÊNCIA	INCIDÊNCIA DE PENALIZAÇÃO	RESULTADO DA APURAÇÃO	PERÍODO DE APLICAÇÃO	BASE DE CÁLCULO	PERCENTUAL
1	Cronograma de implantação	Descumprimento do cronograma de implantação, por dia de atraso	Atraso >1 dia	Dia	Valor total atualizado do contrato	0,01%
02.1	Indicador de Nível de Serviço dos Canais	Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento	80%>INS≥78%	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	0,05%
02.2	Telefônicos (INS1)		INS<78%			0,10%
03.1	Indicador de Nível de Serviço dos	Descumprimento das metas estabelecidas,	90%>INS≥85%	Mês	Faturamento do mês	0,05%

Anexo VII

ITEM	OCORRÊNCIA	INCIDÊNCIA DE PENALIZAÇÃO	RESULTADO DA APURAÇÃO	PERÍODO DE APLICAÇÃO	BASE DE CÁLCULO	PERCENTUAL
03.2	Canais (multimeios) (INS2/INS3)	por canal de atendimento	85% > INS ≥ 80%		da ocorrência	0,10%
03.3			80% > INS ≥ 70%			0,15%
03.4			INS < 70%			0,20%
04.1	Indicador de Abandono nos Canais	Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento	0 < IAL ≤ 2%	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	0,05%
04.2	Telefônicos (IAL1)		IAL > 2%			0,10%
05.1	Indicador de Abandono nos Canais (multimeios) (IAL2/IAL3)	Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento	2% < IAL ≤ 4%	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	0,05%
05.2			4% < IAL ≤ 5%			0,10%
05.3			5% < IAL ≤ 6%			0,15%
05.4			IAL > 6%			0,20%
06.1	Indicador de Cumprimento de Prazo, nos serviços legislados.	A cada retorno que não for realizado no prazo estabelecido	Fora do prazo = 1	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	0,05%
06.2			Fora do prazo ≥ 2			0,10%
7	Indicador de Contato com Clientes	A cada evento que não for realizado de acordo com as metas estabelecidas	Não realizado	Ocorrência	Não se aplica	Advertência
8	Indicador de Atendimentos não Registrados	A cada atendimento não registrado	Não registrado > 0	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	0,05%
09.1	Indicador de Conformidade do Atendimento	Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento	90 > ICA ≥ 85	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	Advertência
09.2			Reincidência			0,05%
			90 > ICA ≥ 85			0,05%
09.3			85 > ICA ≥ 80			0,10%
			Reincidência			0,15%
09.4			85 > ICA ≥ 80			0,15%
09.5			80 > ICA ≥ 70			0,20%
			Reincidência			0,25%
09.6			80 > ICA ≥ 70			0,25%
09.7			ICA < 70			0,30%
			Reincidência			0,35%
09.8			ICA < 70			0,35%

Anexo VII

ITEM	OCORRÊNCIA	INCIDÊNCIA DE PENALIZAÇÃO	RESULTADO DA APURAÇÃO	PERÍODO DE APLICAÇÃO	BASE DE CÁLCULO	PERCENTUAL
10	Indicador de Reclamações do Atendimento – Órgãos externos	A cada reclamação procedente	Reclamação >0	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	0,15%
11.1	Indicador de Reclamações do Atendimento – Áreas Internas	A cada reclamação procedente	Reclamação >0≤2	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	0,10%
11.2			Reclamação >2			0,05%
12	Plano de ação corretivo de Indicadores Contratuais	A cada plano de ação corretivo que não for apresentado dentro do prazo estabelecido, quando do não atingimento dos Indicadores Contratuais	Atraso >1 dia	Ocorrência	Não se aplica	Advertência
13	Processo de sucessão final	Não participação do processo de sucessão final, definido pelo CONTRATANTE.	Não participação	Ocorrência	Valor total atualizado do contrato	5,00%
14	Encaminhamento de demanda e fluxo de comunicação	Não realizar o encaminhamento de demanda, sempre que necessário, para a área responsável e/ou não respeitar os fluxos de comunicação definidos, conforme critérios e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE	Não realizado	Ocorrência	Não se aplica	Advertência
15	Indicador de Cumprimento de Prazo nos serviços não legislados	Não respeitar os prazos de retorno aos clientes, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE	Não respeitado	Ocorrência	Não se aplica	Advertência
16	Indisponibilidades Sistêmicas	Não contatar com outras Unidades e o plantão na busca de solução de indisponibilidade sistêmica e/ou não respeitar os fluxos de comunicação pré-	Não realizado	Ocorrência	Não se aplica	Advertência

Anexo VII

ITEM	OCORRÊNCIA	INCIDÊNCIA DE PENALIZAÇÃO	RESULTADO DA APURAÇÃO	PERÍODO DE APLICAÇÃO	BASE DE CÁLCULO	PERCENTUAL
		definidos pelo CONTRATANTE.				

ANÁLISES RELACIONADAS AO OBJETO
18. TRATAMENTO DIFERENCIADO ME/EPP – LEI 123/2006

I. O valor estimado do lote é inferior a R\$ 80.000,00?

 - **LOTE 01:** NÃO

 - **LOTE 02:** NÃO

19. UTILIZAÇÃO DO SERVICE DESK

 I. Será utilizada a ferramenta *Service Desk* como ponto de contato sistêmico, para abertura, acompanhamento e gestão de incidentes, requisições de serviço e ocorrências? SIM

II. Caso a assertiva acima seja SIM, ocorreu avaliação e parecer favorável da Unidade de Logística e Operações de TI – Tecnologia Gestão Níveis de Serviço? SIM

III. Descrever a regra:

19.1. MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO
19.1.1. Método de Atendimento
19.1.1.1. O CONTRATANTE utiliza a ferramenta *Service Desk* como ponto único de contato sistêmico, para abertura, acompanhamento e gestão de todos os Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências.

19.1.1.2. A CONTRATADA deve utilizar obrigatoriamente o Sistema *Service Desk* do CONTRATANTE para o controle dos Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências, independentemente da utilização de ferramenta própria para controle interno.

19.1.1.3. O CONTRATANTE deve prover para a CONTRATADA acesso ao seu Sistema de *Service Desk* para que a mesma acesse as informações sobre o andamento dos Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências registrados.

19.1.1.4. O acesso ao console do Sistema *Service Desk* do CONTRATANTE será disponibilizado para a CONTRATADA via internet.

19.1.1.5. O Sistema *Service Desk* do CONTRATANTE estará disponível para uso da CONTRATADA em regime de 24 horas por dia, 07 dias da semana, podendo sofrer paradas para manutenção.

19.1.1.6. No momento que um Incidente, Requisição de Serviço ou Ocorrência for registrado, o Sistema *Service Desk* do CONTRATANTE enviará, automaticamente, uma notificação via e-mail para a CONTRATADA, alertando que um novo ticket foi direcionado para a empresa.

19.1.1.7. A notificação enviada segue um modelo padrão para todas as empresas externas; não serão feitas customizações.

19.1.1.8. A CONTRATADA deve registrar a solução do Incidente, Requisição de Serviço ou Ocorrência no Sistema *Service Desk* do CONTRATANTE imediatamente após executada, descrevendo a ação efetuada para normalizar a operacionalização do objeto contratado ou atender à requisição.

19.1.1.9. Após a resolução do Incidente, Requisição de Serviço ou Ocorrência pela CONTRATADA, o CONTRATANTE terá um prazo de 2 dias úteis para reabrir o chamado, caso

Anexo VII

identifique que a mesma falha voltou a ocorrer ou que a requisição não foi atendida adequadamente.

20. ANÁLISE DE RISCO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS E COMPUTAÇÃO EM NUVEM

20.1. O objeto desta contratação se enquadra em algum ou alguns dos itens descritos abaixo, para serviços terceirizados de qualquer natureza? SIM

20.2. O objeto desta contratação é um serviço de processamento ou armazenamento de dados ou de computação em nuvem que utiliza recursos computacionais do prestador de serviços?
NÃO

21. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

O objeto desta contratação prevê o compartilhamento e/ou acesso, com a/pela CONTRATADA, dos seguintes dados:

I. Dados Pessoais? SIM

Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.

II. Dados Pessoais Sensíveis? NÃO

Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

CONDIÇÕES DO PROCEDIMENTO**22. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

As empresas participantes do processo deverão apresentar as seguintes comprovações quanto ao objeto licitado:

22.1. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE

22.1.1. Contrato social, onde conste que o objeto social consista na prestação de serviços de Teletendimento.

22.1.2. Certificação(ões) ou título(s) de premiação(ões) que demonstre(m) qualificação da empresa proponente para o exercício das atividades vinculadas ao objeto dessa licitação.

22.2. COMPROVAÇÕES DE EXPERIÊNCIA

- I.** Comprovação de aptidão para execução das atividades pertinentes e compatíveis com os serviços, através da apresentação de 01 (um) ou mais atestados, fornecido(s) por empresas de direito público ou privado, devendo observar o que segue:
- a.** O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar, de forma explícita, que a licitante executou os serviços, com todas as características e prazo, pertinentes e compatíveis com o objeto deste edital, com no mínimo 50% (cinquenta por cento) do número de posições de atendimento a serem contratadas;
 - b.** Considerando a necessidade de comprovação de pelo menos 50% do quantitativo licitado, serão considerados, para fins de habilitação, a comprovação conforme tabela abaixo:

Descrição	Qtd. Dias Úteis	Total de Horas Diárias
Posições de Atendimento - Lote 01	235	1488:20:00
Posições de Atendimento - Lote 02	168	1064:00:00

Anexo VII

- II. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato, ou, na impossibilidade deste, será considerado o prazo decorrido entre o início do contrato e a emissão do atestado;
- III. O somatório dos atestados somente poderá ser efetuado para atestados de períodos coincidentes e deverá ser compatível com o exigido na alínea “a”;
- IV. O(s) atestado(s) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado do emitente e conter a identificação do signatário, nome, endereço completo, telefone e correio eletrônico corporativo para contato;
- V. O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.
- VI. O(s) atestado(s) utilizado(s) para comprovação da aptidão para execução das atividades deste processo licitatório não poderão ter suas quantidade e prazos considerados nos outros processos licitatórios do CONTRATANTE lançados dentro do mesmo semestre, que possuam o mesmo objeto.
- VII. A alínea “VI” não se aplica ao número de PAs, constantes no atestado, que não tenham sido considerados para habilitação em outro processo, nem as exigências do item “a”.

INDICAÇÃO DE CONTRATAÇÃO ANTERIOR:

- I. Existiu contratação anterior com o mesmo objeto? SIM
- II. Caso a assertiva acima seja SIM, informar: 0100041/2020

IDENTIFICAÇÃO DE ANEXOS

- Diretrizes de Segurança_2023
- Especificação Técnica Leitor de Cartão Smart Card 2023
- Especificação Técnica Link de Comunicação_2023
- Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação_2023
- Manual procedimentos para instalações no ambiente DC Banrisul_v3
- Planilha de Especificação Técnica Estações 2023
- Requisitos Tecnológicos_2023
- Service Desk – Método de Atendimento

ASSINATURAS, LOCAL E DATA

Porto Alegre, [Clique ou toque aqui para inserir uma data.](#)

Identificação e Assinatura Digital do Responsável pela Demanda	
--	--

Anexo VIII

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER – Nº 0101298/2023

O CONTRATANTE, BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., sociedade de economia mista, com sede na Rua Capitão Montanha, nº 177, Bairro Centro – CEP 90.010-040, em Porto Alegre/RS, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob nº 92.702.067/0001-96, por seu representante legal no fim assinado,

e

A CONTRATADA, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, com sede na Rua XXXXXXXXXXXX, nº XXXX – Bairro XXXXXXXXXXXX – CEP: XXXXXX – em XXXXXXXXXXX/XX, inscrita no CNPJ sob nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por seu representante legal no fim assinado, têm como certo e ajustado o que adiante segue.

O presente Contrato tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, descrito abaixo, constante do Edital de Licitação nº 0001298/2023, regendo-se pela Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e legislação pertinente, sujeitando-se às disposições da Lei Estadual nº 11.389, de 25 de novembro de 1999, pelos termos da proposta e pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos, obrigações e responsabilidades das partes.

CLAUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO –

1.1. O objeto do presente contrato é a Prestação de Serviços de Contact Center.

1.1.1. Especificações do Objeto**I. O objeto é formado pelos seguintes itens:**

- a.** A partir da contratação, a CONTRATADA será responsável pelo quantitativo descrito no item - Quantidade de posições de atendimento para a prestação de serviços.
- b.** Os Lotes serão distribuídos em fases de implantação.
- c.** A CONTRATADA será responsável pela gestão e custos com Recursos Humanos, Infraestrutura Tecnológica e Física para atendimento.

II. As características do objeto são:

- a.** Serão prestados serviços de Contact Center, ou seja, atendimento receptivo e ativo (multimeios), no ambiente da CONTRATADA.
- b.** A prestação dos serviços contempla, também, as atividades acessórias, inerentes aos processos e seu respectivo gerenciamento operacional, conforme detalhamento contido neste contrato e Anexos.
- c.** Todas as despesas pela execução dos serviços deverão ser suportadas pela Contratada e devem contemplar todos os custos que a Contratada entender necessários à prestação dos serviços.
- d.** O serviço contratado será prestado pela CONTRATADA em 01 (um) site (infraestrutura), conforme detalhamento contido neste contrato e Anexos.
- e.** Os atendimentos destinam-se aos clientes, consumidores bancários, usuários do CONTRATANTE, de suas coligadas/subsidiárias e afins, público-alvo que doravante será denominado “cliente(s)”.
- f.** É de responsabilidade do CONTRATANTE a definição das normas e procedimentos sobre Produtos/Serviços e Inteligência do Negócio, cabendo a CONTRATADA o cumprimento das mesmas.

1.2. Ficam fazendo parte do presente Contrato, para todos os fins e efeitos de direito, como se aqui estivessem transcritos, as Planilhas e Anexos integrantes do Edital de Licitação nº 0001298/2023.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO –**2.1. Início da prestação dos serviços**

I. A implantação dos serviços se dará após a finalização das fases de implementação de infraestrutura física e tecnológica, conforme anexos.



Anexo VIII

- II. Os canais de atendimento serão agrupados por semelhança das características.
- III. As fases de implantação serão definidas de acordo com o agrupamento dos canais de atendimento.
- IV. O treinamento dos Multiplicadores será composto por parte teórica e prática, nos turnos manhã e tarde.
- V. O treinamento dos empregados da CONTRATADA será composto por parte teórica e prática, nos turnos manhã ou tarde.
- VI. O início da prestação de serviço se dará durante o período da incubadora até a migração total do grupo de canais de atendimento, e assim sucessivamente para cada grupo de canais de atendimento, quando se dará o final da migração.
- VII. A implantação da prestação dos serviços ocorrerá conforme segue:
- VIII. O Lote 01 será implantado imediatamente ao início de vigência do contrato, seguindo o cronograma abaixo.

Cronograma de Capacitação

Período: Mês	1º								2º								3º	4º	5º	6º
Período: Semana	1		2		3		4		1		2		3		4		-	-	-	-
Período: Turno	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	-	-	-	-
Capacitação dos Multiplicadores da CONTRATADA (Teoria)	x	x	x	x	x	x	x	x												
Período de Incubadora dos Multiplicadores da CONTRATADA, ou seja, atendimento assistido (Prática)			x	x	x	x	x	x												
Capacitação dos empregados da CONTRATADA - Coordenação /Supervisão /administrativo (Teoria)	x	x	x	x	x	x	x	x												
Período de Incubadora dos empregados da CONTRATADA - Coordenação /Supervisão/ administrativo (Prática)			x	x	x	x	x	x												
Capacitação dos empregados da CONTRATADA - Atendimento									x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Período de Incubadora (Atendimento assistido) dos empregados da CONTRATADA - Atendimento										x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Início da migração do atendimento dos serviços										x										
Início do faturamento das posições de atendimento										x										
Acompanhamento dos indicadores de desempenho e contratuais										x										
Finalização da migração dos serviços																				x

2.2. Descrição dos serviços

2.2.1. Serão prestados serviços de atendimento receptivo e ativo (multimeios), pela CONTRATADA, ao público-alvo, nas células de atendimento definidas pelo CONTRATANTE.

- I. Os serviços e canais de atendimento serão divulgados, posteriormente, à CONTRATADA.
- II. A definição dos canais de atendimento será feita exclusivamente pelo CONTRATANTE.
- III. Além disso, em decorrência da natureza da atividade, os serviços de atendimento estão sujeitos, no decorrer da execução do contrato, a mudanças como inclusão/exclusão de canal, novos procedimentos, fluxos ou alterações na dinâmica do atendimento; podendo o CONTRATANTE agrupar, a seu critério, serviços com características similares. Eventuais alterações serão, para fins de adaptação, previamente comunicadas a CONTRATADA.
- IV. É de responsabilidade do CONTRATANTE a definição das normas e procedimentos sobre Produtos/Serviços e Inteligência do Negócio. Cabe a CONTRATADA o cumprimento das mesmas.
- V. A seguir estão descritas as características e horários de funcionamento dos serviços de atendimento, salientando que, para os feriados, pode haver redução dos horários ou fechamento do canal, de acordo com os procedimentos do CONTRATANTE:



Anexo VIII

Cod TR	Horário de Atendimento Dias Úteis	Meio de Comunicação	Características do Serviço
A	24h	Telefone	Fornecer informações; efetuar bloqueios e cancelamentos; e registrar reclamações, solicitações, elogios e sugestões referente aos produtos e serviços.
Aa	24h	Telefone	
Ai	24h	WEB - email	
B	24h	Telefone	
C	24h	Telefone	
Dr	09h às 17h	Telefone	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços.
Da	09h às 17h	Telefone	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços.
E	08h30 x 18h	Telefone	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços.
Ec	08h30 x 18h	Chat	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços.
F	08h x 20h	Telefone	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços.
Fa	09h x 20h	Telefone	
Fc	08h x 20h	Chat	
Fw	08h x 20h	Whatsapp	
G	07h x 21h	Telefone	
Gc	07h x 21h	Chat	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços do Banrisul. Também prestar suporte para realização de operações, e/ou solicitar manutenção para os equipamentos.
Gw	07h x 21h	Whatsapp	
Gz	07h x 21h	Whatsapp	
H	07h x 21h	Telefone	
Hc	07h x 21h	Chat	
Hw	07h x 21h	Whatsapp	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços do Banrisul. Também prestar auxílio operacional.
I	07h X 21h	Telefone	
Ic	07h X 21h	Chat	
Iw	07h X 21h	Whatsapp	
Jp	09h x 21h	Telefone	Realiza ações de contato ativo (cobranças, pesquisas e ações comerciais diversas).
Ke	09h x 17h	Chat	Esclarecer dúvidas e fornecer informações referentes aos serviços/produtos/procedimentos/sistemas.
Ki	09h x 17h	Chat	
-	-	-	Serviço novo - em fase de homologação

2.3. Especificação dos serviços: Para assegurar a excelência na prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá garantir a execução das atividades mínimas exigidas a seguir, de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

2.3.1. Atividade de atendimento - atribuições da CONTRATADA

- I. Realizar o atendimento de imediato, de todos os contatos recebidos (multimeios), dentro dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE.
- II. Realizar todos os questionamentos necessários para identificação da demanda do cliente, conforme os procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- III. Registrar em sistemas e/ou ferramentas, disponibilizados pelo CONTRATANTE, os dados dos demandantes e das suas demandas, preenchendo corretamente os formulários dentro dos procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- IV. Analisar as demandas dos clientes, prestando informações e orientações claras e concisas, na linguagem escrita ou falada.
- V. Obedecer aos procedimentos padronizados, consultando sempre a base de conhecimentos, sistemas e ferramentas, disponibilizados pelo CONTRATANTE.
- VI. Prestar informações corretas e completas, de acordo com a demanda do cliente e respeitando os procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- VII. Prestar atendimento, preservando os dados pessoais do cliente, mantendo-os em sigilo e utilizando-os exclusivamente para os fins do atendimento.
- VIII. Realizar o encaminhamento da demanda, sempre que necessário, para a área responsável e respeitando os fluxos de comunicação definidos, conforme critérios e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- IX. Realizar imediatamente, sempre que solicitado pelo cliente, o bloqueio e o cancelamento de produtos e serviços, conforme critérios e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- X. Consultar, nos sistemas e ferramentas de registro do CONTRATANTE, as informações necessárias para retorno fidedigno aos clientes.



Anexo VIII

- XI.** Respeitar os prazos de retorno aos clientes, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
 - XII.** Contatar os clientes para retorno de demanda e/ou solicitação de informações complementares, sempre que necessário e/ou demandado pelo CONTRATANTE.
 - XIII.** Finalizar corretamente, nos sistemas e/ou ferramentas disponibilizados pelo CONTRATANTE, todo e qualquer atendimento, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
 - XIV.** Prestar atendimento de suporte operacional, visando auxiliar os clientes na correta utilização de equipamentos e aplicativos desenvolvidos pelo CONTRATANTE, conforme fluxo de atendimento estabelecido pelo CONTRATANTE.
 - XV.** Atender e responder as demandas dos clientes via multimeios.
 - XVI.** Realizar contato com os clientes com o objetivo de repassar informações de interesse do cliente, relacionadas a produtos e/ou serviços prestados pelo CONTRATANTE.
 - XVII.** Transferir ligações, conforme fluxo de atendimento estabelecido pelo CONTRATANTE.
 - XVIII.** Encerrar a ligação somente após a conclusão do atendimento ao cliente.
 - XIX.** Reportar ao supervisor qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvida e ausência de informações que exista(m) durante o atendimento, para que o mesmo tome as devidas providências.
 - XX.** Realizar atendimentos a deficientes auditivos ou de fala.
 - XXI.** Executar outras atividades inerentes ao serviço de atendimento, de acordo com as necessidades, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.
- 2.3.2. Atividades de gestão operacional - atribuições**
- I.** Supervisionar/Coordenar o atendimento, garantindo que o mesmo seja realizado conforme as atribuições, fluxos e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
 - II.** Prestar atendimento multimeios aos clientes, sempre que necessário.
 - III.** Supervisionar as chamadas e os diálogos (multimeios), estabelecidos entre os clientes e os atendentes; e interceptar a ligação, quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes.
 - IV.** Controlar a aderência diária das posições de atendimento e tomar as devidas providências para garantir os indicadores operacionais e contratuais.
 - V.** Acompanhar os registros de atendimentos e tomar as devidas providências, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
 - VI.** Acompanhar a aderência aos fluxos de atendimento e tomar as devidas providências, para garantir a execução das atividades dentro das normas e procedimentos do CONTRATANTE.
 - VII.** Prestar suporte aos atendentes, esclarecendo as dúvidas.
 - VIII.** Contatar com outras Unidades e o plantão, desde que pré-estabelecido no fluxo de comunicação do CONTRATANTE, na busca de solução de indisponibilidade sistêmica.
 - IX.** Acompanhar a atividade de contato com os clientes e adotar as devidas providências para garantir a execução dentro das metas, normas e procedimentos do CONTRATANTE.
 - X.** Registrar no sistema de comunicação interna qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvidas e ausência de informações identificadas no atendimento, bem como, sugestões de melhorias para aperfeiçoamento dos roteiros e/ou procedimentos de atendimento, para que sejam tomadas as devidas providências pelo CONTRATANTE.
 - XI.** Identificar a necessidade de capacitação.
 - XII.** Assumir responsabilidade pelo cumprimento dos indicadores contratuais.
 - XIII.** Realizar reunião recorrente com o CONTRATANTE, focando o atingimento de todos os Indicadores de Desempenho Operacional.
 - XIV.** Elaborar Planos de Ação sempre que necessário ou quando solicitado pelo CONTRATANTE.
 - XV.** Executar outras atividades inerentes ao serviço de Supervisão/Coordenação, de acordo com as necessidades, ou sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.
 - XVI.** Acompanhar e analisar a performance e o desempenho da operação e tomar as devidas providências, para garantir os indicadores contratuais.
 - XVII.** Realizar a distribuição das posições de atendimento, de acordo com o dimensionamento realizado pela CONTRATADA e autorizado pelo CONTRATANTE.



Anexo VIII

XVIII. Realizar a distribuição das posições de atendimento, de acordo com o dimensionamento definido pelo CONTRATANTE, em situações necessárias.

2.3.3. Atividades de qualidade do atendimento - atribuições da CONTRATADA

- I. Monitorar as ligações e realizar as avaliações da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- II. Fornecer a base de informações e relatórios, estabelecidos pelo CONTRATANTE, sobre os monitoramentos efetuados.
- III. Desenvolver planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços.
- IV. Propor melhorias para aperfeiçoamento dos roteiros/procedimentos de atendimento.
- V. Participar de reuniões com os representantes do CONTRATANTE, se necessário.
- VI. Acompanhar os indicadores da qualidade do atendimento.
- VII. Conduzir os processos de capacitação.
- VIII. Implementar os programas de treinamentos técnicos e comportamentais.
- IX. Designar equipe de multiplicadores capacitada nos produtos/sistemas/serviços e procedimentos do CONTRATANTE.
- X. Implementar as melhorias apontadas pelo CONTRATANTE.
- XI. Implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

2.3.4. Atividades de planejamento de Contact center - atribuições da CONTRATADA

- I. Realizar a extração de relatórios.
- II. Desenvolver estudos e orientar as tendências operacionais, por meio da mensuração de resultados e comparativos para tomada de decisão.
- III. Acompanhar as métricas e monitorar o desempenho operacional.
- IV. Garantir a melhor produtividade, corrigindo possíveis falhas e melhorando a performance da equipe.
- V. Realizar análise de tráfego, dimensionamento e escalonamento.

2.4. Referenciais para o dimensionamento

- I. É de responsabilidade da CONTRATADA o recrutamento/seleção/capacitação dos Recursos Humanos, a alocação para o 1º nível de atendimento e os demais recursos humanos, conforme tabela de parâmetros mínimos para o dimensionamento, a seguir:

Atividades	Parâmetros mínimos para o dimensionamento
Atendimento Receptivo e Ativo (Multimeios)	Quantidade de operadores suficientes para atendimento à demanda, nos horários e níveis de serviços requeridos pelo CONTRATANTE, conforme item 8.4.1.
Gerenciamento da Operação	01 Gerente - Preposto
Gestão Operacional	A CONTRATADA deverá disponibilizar Coordenação/Supervisão, em dias úteis, sábados, domingos e feriados. E ainda garantir presença de gestores em todos os turnos em quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais e de acordo com as exigências e especificações de cada canal de atendimento.
RH/Administrativo	Quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais, podendo ser compartilhado com outras operações.
Qualidade	A CONTRATADA deverá disponibilizar Instrutores/Monitores, em quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais, podendo ser compartilhado com outras operações.
Planejamento de Contact Center	A CONTRATADA deverá disponibilizar Analistas, em quantidade suficiente para controle do tráfego e dimensionamento, podendo ser compartilhado com outras operações.
Suporte Técnico	A CONTRATADA deverá disponibilizar Técnicos, em quantidade suficiente para assegurar a disponibilidade e manutenção da operação, podendo ser compartilhado com outras operações.

Anexo VIII

2.4.1. PA - Posições de atendimento para prestação de serviços

- I. O CONTRATANTE irá realizar o dimensionamento inicial para compor a licitação.
- II. Após a assinatura do contrato o dimensionamento será realizado pela CONTRATADA e deverá respeitar a quantidade necessária para atingimento dos indicadores contratuais, respeitando a legislação vigente e o equilíbrio financeiro do contrato (não ultrapassando o valor diário contratual).
- III. O CONTRATANTE, poderá solicitar o dimensionamento para a Contratada, a qualquer momento, para avaliação e aprovação.
- IV. Em situações necessárias, o CONTRATANTE poderá definir o dimensionamento para a CONTRATADA.
- V. O CONTRATANTE fiscalizará a aderência ao dimensionamento acordado. O dimensionamento da operação deverá ser realizado com base nos referenciais mínimos descritos neste contrato.
- VI. O CONTRATANTE divulgará os dados de volumetria somente após a assinatura do contrato.
- VII. A CONTRATADA realizará a distribuição das posições de atendimento em quantidade suficiente para o atendimento da demanda, durante todos os dias e horários estabelecidos pelo CONTRATANTE. A distribuição das posições de atendimento deverá assegurar o cumprimento dos indicadores contratuais e respeitar a legislação vigente.
- VIII. A CONTRATADA teve ter atendentes multiskill capacitados para a alocação de acordo com a demanda, visto que cada serviço tem variação, podendo um serviço ter mais atendimentos em determinado período em relação ao outro.
- IX. A CONTRATADA deverá absorver a demanda de atendimento em períodos sazonais e em datas especiais, atendendo aos indicadores contratuais acordados. Também deverá realizar os ajustes na distribuição das posições de atendimento, em tempo real, com o objetivo de adequar a quantidade à demanda do momento.
- X. Nas situações de desastres naturais biológicos (Pandemias entre outros), todos os processos serão conduzidos de acordo com as regras e exigências dos órgãos competentes e em comum acordo entre as partes.
- XI. Nas situações previsíveis, que possam causar impacto significativo, provocando redução ou aumento no volume de ligações, o CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA para que sejam feitas as adequações das posições de atendimento. Os prazos para estas adequações serão acordados entre as Partes.
- XII. A CONTRATADA deverá manter reserva de empregados para as posições de atendimento, supervisão e coordenação, devidamente capacitados, para reposição do quadro, imediatamente, sempre que necessário.
- XIII. A CONTRATADA deverá garantir a continuidade, o bom andamento e a boa execução dos serviços nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão, ausências legais, capacitação, reciclagem, greves, paralizações, dentre outros afastamentos; obedecendo as disposições da legislação trabalhista vigente. Ainda, deverá alocar esforços para evitar alta rotatividade, evitando assim quedas na qualidade do atendimento.
- XIV. A CONTRATADA deverá manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de greve ou de paralisações de qualquer natureza, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA quaisquer despesas adicionais.
- XV. O CONTRATANTE não fornecerá sistema do tipo Gerenciamento de Força de Trabalho.

2.4.2. Quantidade de posições de atendimento para a prestação de serviços

2.4.2.1. Quantidade para contratação Lote 01: A quantidade de posições de atendimento necessárias para a prestação de serviços em dias úteis, sábados e domingos, será apresentada nas tabelas abaixo. Nas quantidades definidas, estão previstos os horários de intervalo, intrajornada e pausas de acordo com o Anexo II da NR17 e com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

I. Posições de atendimento (PA) – distribuição

- a. A CONTRATADA deverá disponibilizar as posições de atendimento, com tempo logado diário de 6h20min, que serão distribuídas conforme tabelas abaixo.
- b. O dimensionamento para o feriado é predefinido para cada período de acordo com o valor diário referente ao dia do mês do feriado, conforme as características de cada evento. Desta forma,



Anexo VIII

a decisão de alocação das PA's fica a critério da CONTRATADA, desde que respeitada a quantidade necessária para atingimento dos indicadores contratuais, a legislação vigente e o equilíbrio financeiro do contrato (não ultrapassar o valor diário contratual).

c. A quantidade de PA's contempla a contratação para a demanda vigente, podendo ainda ocorrer contratações adicionais, em decorrência de crescimento, e ainda temporárias, em decorrência da sazonalidade e/ou situações eventuais.

LOTE 01

Descrição	Dias Úteis	Sábados	Domingos
Demanda diária dimensionada - Todos os canais	7.773	3.460	539
PA's logadas simultaneamente (infra física)	182	66	31
PA's logadas – distribuídas ao longo do dia (atendentes)	235	96	56

Modelo nova Licitação Empresa: Lote 1 Qtd. de Site 1
 Horário de funcionamento: 24h
 Dias de funcionamento: De segunda à segunda

Cod TR	Tipo de Operação	Meio de Comunicação	Horário - D Úteis	Horário - Sáb	Horário - Dom	PA - Qtd. D Úteis (RH)	PA - Qtd. Sáb (RH)	PA - Qtd. Dom (RH)	Infra - Qtd. D Úteis	Infra - Qtd. Sáb	Infra - Qtd. Dom
A/B/C	Receptivo	Telefone	24h	24h	24h	33	26	20	17	14	9
I	Receptivo	Telefone	0	07h X 21h	07h X 21h	0	11	10	0	6	7
Ic	Receptivo	Chat	07h X 21h	07h X 21h	07h X 21h	16	9	7	10	6	4
G/H	Receptivo	Telefone	07h x 21h	07h X 21h	07h X 21h	22	13	10	14	8	6
Gc/Hc	Receptivo	Chat / whatsapp	0	07h X 21h	07h X 21h	0	13	9	0	8	5
Jp	Ativo	Telefone	09h x 21h	10h x 16h	0	26	21	0	26	21	0
Ki/Ke	Receptivo	Chat	09h x 17h	0	0	8	0	0	8	0	0
D	Receptivo	Telefone	09h às 17h	0	0	39	0	0	39	0	0
E	Receptivo	Telefone	08h30 x 18h	0	0	18	0	0	18	0	0
Ec	Receptivo	Chat	0	0	0	0	0	0	0	0	0
F	Receptivo	Telefone	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fa	Ativo	Telefone	09h x 20h	10h x 16h	0	3	3	0	3	3	0
Fc	Receptivo	Chat	08h x 20h	0	0	8	0	0	5	0	0
-	Receptivo	Telefone	07h x 22h	0	0	62	0	0	42	0	0
Total						235	96	56	182	66	31

LOTE 01

Cod. Turnos	Horário de Abrangência para distribuição das PAs	Quantidade de PAs Dias Úteis
A1	00h às 06h20	4
A2	05h30 às 22h	225
A3	16h40 às 23h	1
A4	17h40 às 24h	5
Total		235

Cod. Turnos	Horário de Abrangência para distribuição das PAs	Quantidade de PAs Sábados
AS1	00h às 06h20	2
AS2	05h30 às 22h	89
AS3	16h40 às 23h	2
AS4	17h40 às 24h	3
Total		96

Cod. Turnos	Horário de Abrangência para distribuição das PAs	Quantidade de PAs Domingos
AD1	00h às 06h20	2
AD2	05h30 às 22h	49
AD3	16h40 às 23h	2
AD4	17h40 às 24h	3
Total		56



Anexo VIII

2.4.2.2. Quantidade para expansão e/ou contratação temporária

- I. Há possibilidade de expansão ou redução, que poderá alterar a quantidade de PAs durante a vigência do contrato.
- II. Há possibilidade de contratação temporária, em decorrência de sazonalidade ou situações eventuais, que poderá alterar a quantidade de PAs durante a vigência do contrato, por períodos a serem acordados entre as partes.
- III. O CONTRATANTE definirá com a CONTRATADA o prazo para a adequação da quantidade de PAs.

2.5. Remuneração da posição de atendimento - PA

- I. A contratação será por Posição de Atendimento – PA, incluindo todos os custos necessários à plena execução do serviço contratado, como:
 - a. Recursos humanos, conforme a tabela de parâmetros mínimos para o dimensionamento, considerando reserva para suprir ausências como férias, licenças, folgas, absenteísmo, turnover, dentre outras;
 - b. Infraestrutura física e tecnológica, conforme detalhamento contido neste contrato e Anexos;
 - c. Encargos legais.

2.6. Premissas e cálculo para o faturamento das PA's

- I. O faturamento será sobre PA Logada, por dia da semana e turnos, conforme tabelas definidas pelo CONTRATANTE neste contrato.
- II. Somente os intervalos regulamentados pela NR 17 serão considerados pelo CONTRATANTE. Demais motivos serão analisados pelo CONTRATANTE e poderão ser considerados.
- III. O Cálculo para faturamento será o tempo total logado, deduzidos os tempos dos motivos de afastamentos não regulamentados pela NR17 e acrescidos os tempos aprovados pelo CONTRATANTE (treinamentos, ocorrências sistêmicas, etc) dividido pelo tempo de uma PA logada (06h20min).
 - a. No cálculo para faturamento não são deduzidas as saídas para necessidades fisiológicas. Ocorrer que a NR 17 Anexo II Cláusula 5.7 contempla a permissão para saída do posto de trabalho como uma necessidade fisiológica. Sendo assim, não é considerada uma pausa, portanto, não é descontado da empresa Contratada.
- IV. Quantidade de Posições de Atendimento aprovadas para Faturamento.
 - a. Se após a apuração a quantidade de PA logadas for menor que a quantidade de PA Contratada, então será paga a quantidade de PA logadas.
 - b. Se após a apuração a quantidade de PA logadas for maior que a quantidade de PA Contratada, então será paga a quantidade de PA contratadas.
 - c. Nos casos de solicitação do CONTRATANTE para a alocação de PA por expansão ou contratação temporária, estas serão consideradas na apuração.
- V. Na tabela abaixo estão relacionadas as taxas e indicadores de controle:

Tempos - Descrição	Diário por PA	Taxas - %	Taxas - Descrição
PA Logada	06:20:00	100%	Taxa de Ocupação da PA
Intervalo - Lanche	00:20:00	5%	Conforme NR 17, anexo II
Pausas - Descanso (2x 10 minutos)	00:20:00	5%	Conforme NR 17, anexo II
Total de intervalos regulares	00:40:00	11%	Taxa de Intervalos Regulares
PA Ativa	05:40:00	89%	Taxa de Utilização da PA

VI. Indicadores e Taxas – Descrição e cálculos

- a. Taxa de Aderência ao dimensionamento (%): Esta taxa mede o percentual de cumprimento dos horários estabelecidos para entrada, saída, intervalos e pausas.
- b. Equivalência de PA (Qtd): $=(\text{Tempo Total Logado} / 06\text{h}20\text{min})$.
- c. Taxa de Equivalência de PA (%): $=(\text{Equivalência de PA} / \text{Quantidade de PA dimensionadas para o dia e turno})$.



Anexo VIII

- d. Taxa de Utilização da PA (%): $=((\text{Tempo de pré atendimento} + \text{Tempo em Atendimento} + \text{Tempo em Pós Atendimento} + \text{Tempo Livre para atender}) / \text{Tempo Total Logado})$.
- e. Taxa de Ocupação da PA (%): $=((\text{Tempo de pré atendimento} + \text{Tempo em Atendimento} + \text{Tempo em Pós Atendimento}) / \text{Tempo Total Logado})$.
- f. PA em intervalo regular: $=(\text{Tempo de intervalos regulares} / 06h20min)$

2.7. Qualificação e capacitação da CONTRATADA

2.7.1. Qualificação mínima exigida para a prestação dos serviços: A CONTRATADA deverá fornecer e manter profissionais qualificados e capacitados para a execução dos serviços, assegurando as atribuições e qualificações para as atividades determinadas pelo CONTRATANTE.

2.7.1.1. Atividade de atendimento - Qualificação

- I. Idade mínima: 18 anos
- II. Escolaridade: Ensino Médio completo
- III. Conhecimentos básicos em Informática (Windows, Office, Internet e Correio Eletrônico).
- IV. Conhecimento avançado em Informática (Sistemas Operacionais, Internet, *Software* e *Hardware*) para os serviços de atendimento em suporte técnico.
- V. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e ao Código de Defesa do Consumidor.
- VI. Conhecimento dos produtos e serviços do CONTRATANTE.
- VII. Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- VIII. Boas dicção e audição.
- IX. Aptidão para avaliação e síntese.
- X. Habilidade para expressar-se com clareza e objetividade na linguagem falada e escrita, sem vícios de linguagem.
- XI. Destreza para utilizar os recursos expressivos não linguísticos, como entonação e tom de voz, de acordo com a situação comunicativa, mantendo o respeito com os interlocutores.
- XII. Capacidade para prestar atendimento ao cliente de modo individualizado e humanizado.
- XIII. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho.
- XIV. Capacidade para obedecer às normas e aos procedimentos rotineiros.
- XV. Habilidade para ouvir com eficácia e garantir a interação com seu interlocutor.
- XVI. Competência para argumentar e interagir.
- XVII. Facilidade para aprender.
- XVIII. Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- XIX. Postura adequada, não utilizando formas de preconceito ou atitude discriminatória.
- XX. Competência para obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.
- XXI. Bom relacionamento interpessoal.

2.7.1.2. Atividades de gestão operacional - Qualificação

- I. Idade Mínima: 18 anos
- II. Escolaridade:
 - a. Supervisão: Ensino Superior concluído ou em andamento.
 - b. Coordenação: Ensino superior completo
- III. Experiência em Contact Center:
 - a. Supervisão: experiência de mercado de acordo com comprovação oficial na função ou experiência de, no mínimo, 01 ano como atendente neste contrato. Salientando que esta será válida em momentos futuros, quando o contrato alcançar mais de um ano de vigência. Ou ainda, caso tenha sido atendente na operação do Bannrisul em contratos anteriores.
 - b. Coordenação: experiência de mercado de acordo com comprovação oficial na função ou experiência de, no mínimo, 02 ano como supervisor neste contrato. Salientando que esta será válida em momentos futuros, quando o contrato alcançar mais de um ano de vigência. Ou ainda, caso tenha sido supervisor na operação do Bannrisul em contratos anteriores.
- IV. Domínio em Informática (Windows, Office, Internet e Correio Eletrônico).
- V. Conhecimento avançado em Informática (Sistemas Operacionais, Internet, *Software* e *Hardware*), para os serviços de atendimento em suporte técnico.



Anexo VIII

- VI. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e ao Código de Defesa do Consumidor.
- VII. Conhecimento dos produtos e serviços do CONTRATANTE.
- VIII. Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- IX. Boas dicção e audição.
- X. Aptidão para avaliação e síntese.
- XI. Habilidade para expressar-se com clareza e objetividade na linguagem falada e escrita, sem vícios de linguagem.
- XII. Destreza para utilizar os recursos expressivos não linguísticos, como entonação e tom de voz, de acordo com a situação comunicativa, mantendo o respeito com os interlocutores.
- XIII. Capacidade para prestar atendimento ao cliente de modo individualizado e humanizado.
- XIV. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho.
- XV. Capacidade para obedecer às normas e aos procedimentos rotineiros.
- XVI. Habilidade para ouvir com eficácia e garantir a interação com seu interlocutor.
- XVII. Competência para argumentar e interagir.
- XVIII. Facilidade para aprender.
- XIX. Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- XX. Postura adequada, não utilizando formas de preconceito ou atitude discriminatória.
- XXI. Competência para obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.
- XXII. Bom relacionamento interpessoal.
- XXIII. Capacidade de gerenciar pessoas.
- XXIV. Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados/informações e propor soluções, inclusive em situações emergenciais.
- XXV. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.
- XXVI. Capacidade e competência em elaborar e fornecer feedback estruturado.
- XXVII. Conhecimento de indicadores de performance de central de relacionamento receptivo e ativo.
- XXVIII. Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.
- XXIX. Conhecimento de dimensionamento de centrais de atendimento receptivo e ativo, sistemas de acompanhamento operacional e análise de demanda.
- XXX. Proatividade e dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.
- XXXI. Capacidade de tomada de decisão.
- XXXII. Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança e desenvolvimento de equipe.
- XXXIII. Ter raciocínio lógico e matemático.

2.7.1.3. Atividades de qualidade do atendimento - Qualificação

- I. Idade Mínima: 18 anos.
- II. Escolaridade:
 - a. Monitoria: Ensino médio completo.
 - b. Capacitação: Ensino superior concluído ou em andamento.
- III. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita.
- IV. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados.
- V. Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, administração de conflitos, desenvolvimento de equipe, relacionamento interpessoal e melhoria do clima organizacional.
- VI. Capacidade e competência em elaborar e fornecer feedback estruturado.
- VII. Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso.
- VIII. Facilidade em avaliar desempenho.
- IX. Conhecimentos dos indicadores de qualidade e produtividade.
- X. Conhecimentos e experiência em didática.
- XI. Habilidade em avaliar eficácia de treinamentos.
- XII. Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional.



Anexo VIII

- XIII. Habilidade em conduzir reuniões.
 - XIV. Comportamento ético.
 - XV. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e do Código de Defesa do Consumidor.
 - XVI. Capacidade de concentração.
 - XVII. Capacidade de avaliação e síntese.
- Manter sigilo de todos os dados e informações que tiver acesso.

2.7.1.4. Atividades de planejamento de Contact Center - Qualificação

- I. Idade Mínima: 18 anos.
- II. Escolaridade: Ensino superior concluído.
- III. Conhecimento da legislação voltada à atividade de Teleatendimento e ao Código de Defesa do Consumidor.
- IV. Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- V. Aptidão para avaliação e síntese.
- VI. Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- VII. Bom relacionamento interpessoal.
- VIII. Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados/informações e propor soluções, inclusive em situações emergenciais.
- IX. Conhecimento de indicadores de performance de central de relacionamento receptivo e ativo.
- X. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e do Código de Defesa do Consumidor.
- XI. Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.
- XII. Conhecimento e experiência em dimensionamento de centrais de atendimento receptivo e ativo, sistemas de acompanhamento operacional e análise de demanda.
- XIII. Proatividade e dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.
- XIV. Capacidade de tomada de decisão.
- XV. Habilidades de monitoração, organização e controle.
- XVI. Ter raciocínio lógico e matemático.

2.7.2. Capacitação: A capacitação é todo o processo de treinamento, desenvolvimento de conhecimentos e habilidades, reciclagem de conteúdos e treinamentos adicionais, necessários para a execução das atividades de atendimento e acompanhamento do atendimento.

- I. O CONTRATANTE realizará 01 (um) treinamento inicial, treinamentos adicionais (novos conteúdos) e reciclagens, que se fizerem necessários, para os multiplicadores designados pela CONTRATADA. Estes multiplicadores serão responsáveis pela capacitação de todos os empregados, da CONTRATADA, designados para atuar na prestação de serviços ao CONTRATANTE.
- II. O CONTRATANTE irá desenvolver e fornecer à CONTRATADA os conteúdos de todos os treinamentos de produtos, serviços, sistemas e ferramentas do CONTRATANTE, bem como os roteiros e procedimentos para o atendimento.
- III. A CONTRATADA será responsável pelos demais conteúdos de treinamentos (institucionais da Contratada, boas práticas de atendimento, motivacionais, dentre outros).
- IV. O CONTRATANTE irá planejar as atividades necessárias para a execução do atendimento e manterá atualizados os roteiros e os procedimentos, comunicando imediatamente as alterações, para que a CONTRATADA possa preparar-se para o atendimento.
- V. O CONTRATANTE disponibilizará profissionais capacitados, quando solicitado pela CONTRATADA, para esclarecer dúvidas dos multiplicadores e auxiliar na disseminação de conhecimentos mais complexos.
- VI. A CONTRATADA deverá armazenar as informações relativas aos treinamentos realizados, contendo a lista de presenças, objetivo do treinamento e total de horas, disponibilizando ao CONTRATANTE, a qualquer tempo.
- VII. A CONTRATADA deverá conduzir as atividades de capacitação em horários que não prejudiquem a execução dos serviços ou a produtividade da operação.



Anexo VIII

2.7.2.1. Treinamento para o início das atividades de prestação dos serviços: São os conteúdos relacionados a produtos, serviços, sistemas e ferramentas de atendimento, roteiros, normas e procedimentos, imprescindíveis para todas as atividades de atendimento, supervisão e coordenação. Sendo assim, todos os profissionais designados pela CONTRATADA, devem passar por esse treinamento antes do início das atividades nas células de atendimento do CONTRATANTE.

2.7.2.1.1. Treinamento dos multiplicadores da contratada

I. A CONTRATADA deverá disponibilizar multiplicadores com aptidão para repassar informações e orientações definidas pelo CONTRATANTE. Estes, deverão estar plenamente capacitados para ministrar os treinamentos e as reciclagens, de acordo com a avaliação dos seguintes critérios:

a. 100% de frequência no treinamento ministrado pelo CONTRATANTE.

b. 90% de aproveitamento em avaliação específica que poderá ser aplicada, a critério do CONTRATANTE, após o término do treinamento.

II. Para o treinamento dos multiplicadores, os custos de deslocamento e alimentação dos treinandos serão de responsabilidade da CONTRATADA.

III. Os treinamentos dos multiplicadores ocorrerão em ambiente de responsabilidade do CONTRATANTE, em endereço a ser definido por esse.

IV. Os conteúdos programáticos serão disponibilizados pelo CONTRATANTE.

V. Caso haja novos multiplicadores no quadro da CONTRATADA, esta será responsável pelo treinamento inicial, anteriormente passado pelo CONTRATANTE.

VI. A CONTRATADA deverá manter multiplicadores aptos e capacitados nos produtos, serviços, sistemas, ferramentas, normas e procedimentos do CONTRATANTE.

2.7.2.1.2. Treinamento dos empregados da contratada

I. A CONTRATADA será responsável pela capacitação de todos os seus empregados designados para atuar na prestação de serviços do CONTRATANTE e deverá oferecer a estrutura para promover o treinamento inicial.

II. A CONTRATADA utilizará no treinamento inicial conteúdos disponibilizados pelo CONTRATANTE, em formato a ser definido, garantindo o sigilo e a segurança das informações.

III. Os treinamentos dos empregados da CONTRATADA ocorrerão em ambiente de responsabilidade da CONTRATADA.

IV. A CONTRATADA deverá adotar procedimentos de segurança e sigilo, de forma a evitar que os materiais disponibilizados durante o treinamento, sejam copiados e/ou distribuídos

V. A CONTRATADA possibilitará ao CONTRATANTE, a qualquer tempo, a execução de auditoria/diligência no ambiente de treinamento, para verificação do atendimento aos requisitos de segurança e deverá atender às solicitações de ajustes identificados pelo CONTRATANTE.

2.7.2.1.3. Treinamentos adicionais (novos conteúdos): São treinamentos relacionados à implementação de novos produtos, serviços e sistemas de atendimento, bem como, de atualizações e/ou de alterações em roteiros e procedimentos.

I. A CONTRATADA realizará estes treinamentos, obrigatoriamente, quando solicitado pelo CONTRATANTE.

II. Nos casos em que houver necessidade de treinamentos adicionais, o CONTRATANTE estabelecerá o prazo para conclusão do treinamento e, além disso, haverá um acordo entre as partes para definir a forma de aplicação.

III. Os treinamentos adicionais, aos empregados da CONTRATADA, ocorrerão em ambiente de responsabilidade da CONTRATADA.

2.7.2.2. Reciclagens: São treinamentos voltados ao aprimoramento das atividades desempenhadas na prestação de serviços ao CONTRATANTE, podendo estar relacionados a produtos, serviços, sistemas e ferramentas de atendimento, roteiros, normas e procedimentos.

I. A CONTRATADA deverá ministrar treinamentos relativos à reciclagem para todos os empregados envolvidos no atendimento, sem comprometer os indicadores de desempenho operacional.

II. O programa de reciclagem da CONTRATADA deverá prever, no mínimo, 1 (uma) hora mensal de treinamento para cada profissional.

III. A CONTRATADA deverá realizar reciclagem com os atendentes que retornarem de afastamentos, antes de iniciarem o atendimento.



Anexo VIII

IV. A CONTRATADA realizará, obrigatoriamente, quando solicitado pelo CONTRATANTE, a reciclagem de conteúdos com desempenho abaixo do exigido pelo CONTRATANTE.

V. O CONTRATANTE notificará a CONTRATADA, formalmente, sempre que as reciclagens não forem ministradas dentro dos critérios supracitados.

VI. Os treinamentos adicionais aos empregados da CONTRATADA ocorrerão em ambiente de reponsabilidade da CONTRATADA.

VII. As reciclagens podem ser realizadas nos períodos de ociosidade, desde que não comprometam os indicadores de desempenho operacional.

2.8. Qualidade do atendimento

I. O CONTRATANTE fornecerá as diretrizes de ética, conduta, sigilo e responsabilidade no atendimento, de acordo com suas normas e políticas vigentes, e manterá atualizados os roteiros e os procedimentos de atendimento.

II. A CONTRATADA deverá respeitar as diretrizes estabelecidas e cumprir os roteiros e os procedimentos de atendimento disponibilizados pelo CONTRATANTE.

III. O CONTRATANTE exercerá a gestão estratégica dos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade, com o objetivo de acompanhar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, e apresentará mensalmente, à CONTRATADA, a apuração dos resultados dos indicadores contratuais.

IV. A CONTRATADA deverá acompanhar e atuar sobre o resultado dos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade e implementar ações corretivas para os desempenhos abaixo do padrão exigido pelo CONTRATANTE.

V. A CONTRATADA deverá elaborar, apresentar e executar os Planos de Ação solicitados pelo CONTRATANTE.

VI. O CONTRATANTE acompanhará as situações de desempenho insatisfatório e notificará a CONTRATADA sobre imperfeições, falhas ou quaisquer irregularidades constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

VII. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE, imediatamente à detecção, sempre que houver algum impedimento para realização dos procedimentos orientados pelo CONTRATANTE.

VIII. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE as anomalias constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

IX. A CONTRATADA deverá retirar da operação e substituir de imediato, sem qualquer prejuízo às atividades e aos serviços em curso, os profissionais que apresentem frequente desempenho insatisfatório e/ou não atendam às qualificações desejáveis.

X. A CONTRATADA deverá atender imediatamente à solicitação de substituição dos empregados cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inadequados, inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação dos serviços.

2.8.1. Monitoria do atendimento

I. Mensalmente, os contatos realizados com os clientes serão avaliados quanto a qualidade do atendimento prestado.

II. A CONTRATADA deverá monitorar os contatos receptivo e ativo (multimeios), realizados com os clientes, de acordo com os parâmetros definidos pelo CONTRATANTE.

III. Os contatos serão monitorados pela CONTRATADA após o atendimento ao cliente (contatos gravados), de acordo com critérios e parâmetros de monitoria da qualidade definidos pelo CONTRATANTE.

IV. O CONTRATANTE irá realizar auditorias nos contatos monitorados pela CONTRATADA, de acordo com os parâmetros definidos pelo CONTRATANTE.

V. A CONTRATADA entregará para o CONTRATANTE a relação de todas as monitorias realizadas para escolha da amostra a ser auditada pelo CONTRATANTE.

VI. O CONTRATANTE realizará, aleatoriamente, auditoria dos contatos receptivos e ativos (multimeios) realizados, para avaliar a qualidade do atendimento prestado pela CONTRATADA. Essa avaliação será realizada com base nas gravações e registros dos atendimentos, utilizando critérios de verificação denominados "itens de conformidade" que identificam se estão sendo cumpridos os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.



Anexo VIII

VII. O CONTRATANTE notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que identificar um erro grave, denominado "Erro Crítico".

VIII. As auditorias realizadas pelo CONTRATANTE serão disponibilizadas à CONTRATADA.

IX. O CONTRATANTE não fornecerá solução tecnológica de Contact Center para realização de Avaliação da Conformidade do Atendimento.

X. Será de responsabilidade da CONTRATADA a utilização de ferramenta de monitoria própria.

XI. A CONTRATADA deverá disponibilizar as informações e relatórios solicitados pelo CONTRATANTE, para realização da auditoria.

2.8.1.1. Seleção dos Contatos

I. Mensalmente, a CONTRATADA deverá monitorar os atendimentos, em turnos distintos, em diferentes dias da semana e do mês.

II. Os contatos deverão ser selecionados aleatoriamente nas seguintes faixas de duração:

a. Curta: até 2 minutos;

b. Intermediária: de 2 minutos até o TMA (Tempo médio de atendimento), da célula de atendimento;

c. Longa: acima do TMA (Tempo médio de atendimento), da célula de atendimento.

III. Os contatos monitorados devem ser distribuídos proporcionalmente, nas faixas acima, levando-se em consideração todos os dias e horários da célula de atendimento.

IV. É vedada a escolha dos contatos que vise beneficiar ou prejudicar determinado serviço.

2.8.1.2. Período de experiência/incubadora

I. A CONTRATADA deverá monitorar os atendimentos gravados, dando especial atenção aos atendimentos realizados pelos operadores novatos, durante o período de experiência/incubadora.

II. A CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE relatórios mensais informando as avaliações realizadas, em período de experiência/incubadora, bem como as ações tomadas, quando necessário.

III. A CONTRATADA realizará monitoramento dos atendimentos durante o período da incubadora (primeiros contatos dos atendentes com as atividades de atendimento, tendo duração de 5 (cinco) dias e sendo supervisionados, porém estes não serão contabilizados nos indicadores contratuais para efeito das penalidades.

2.8.1.3. Qualidade das interações com os clientes: A qualidade das interações com os clientes do CONTRATANTE será avaliada nas seguintes dimensões:

I. Conhecimentos sobre produtos e serviços do CONTRATANTE e uso correto de procedimentos;

II. Habilidades de comunicação, interação e negociação com o cliente;

III. Atitudes e posturas observadas no relacionamento com o cliente.

2.8.1.4. Alteração dos parâmetros da monitoria da qualidade

I. O CONTRATANTE definirá os critérios e os parâmetros de monitoria da qualidade do atendimento e dará conhecimento à CONTRATADA sobre a metodologia utilizada.

II. As definições poderão ser periodicamente revistas, independente de anuência da CONTRATADA.

III. Eventuais alterações significativas no modelo de monitoria serão comunicadas à CONTRATADA, concedendo-lhe prazo para adequação.

IV. A CONTRATADA terá 30 dias para se adequar às novas regras.

2.8.2. Cliente oculto: São ligações realizadas pelo CONTRATANTE, aleatoriamente, para testar os conhecimentos adquiridos em treinamentos e reciclagens.

I. O CONTRATANTE emitirá relatórios das avaliações, apresentará os resultados e notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que o resultado ficar abaixo dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE.

II. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Ação, referente aos resultados apresentados pelo CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias após o recebimento dos relatórios.

III. O CONTRATANTE acompanhará os resultados do Plano de Ação apresentado.

2.8.3. Pesquisa de satisfação: São avaliações de qualidade, registradas pelos clientes do canal de atendimento, após a finalização do atendimento.

I. As avaliações de qualidade são realizadas nas soluções de *Contact Center* do CONTRATANTE e o seu detalhamento será previamente informado à CONTRATADA.



Anexo VIII

II. O CONTRATANTE realizará a pesquisa em períodos aleatórios, apresentará os resultados e notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que o resultado ficar abaixo dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE.

III. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Ação, referente aos resultados apresentados pelo CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias após o recebimento dos relatórios.

IV. O CONTRATANTE acompanhará os resultados do Plano de Ação apresentado.

2.9. Reuniões de desempenho e performance: São reuniões recorrentes entre representantes formais do CONTRATANTE e da CONTRATADA, para apresentação dos resultados de desempenho e performance no atendimento prestado e para indicação dos itens que necessitam de aprimoramento.

I. As reuniões podem ser convocadas, também, de maneira extraordinária, sempre que necessário.

II. O CONTRATANTE definirá o local para a realização das reuniões.

2.10. Acordo de níveis de serviço

2.10.1. Controle dos indicadores

I. O CONTRATANTE realizará o controle dos indicadores contratuais e apresentará os resultados mensalmente à CONTRATADA.

II. Haverá um período de adaptação de 180 dias, no início da prestação de serviços, durante o qual os indicadores serão mensurados e analisados, porém não serão considerados para aplicação das penalidades à CONTRATADA. Esse período poderá ser prorrogado, pelo CONTRATANTE, caso identifique necessidade.

III. O CONTRATANTE poderá a qualquer momento realizar alterações nos indicadores estabelecidos. Quando houver tal necessidade, o CONTRATANTE informará, formalmente, a modificação à CONTRATADA. Nesses casos, os indicadores alterados poderão gerar penalidade somente no mês subsequente ao da formalização.

2.10.2. Indicadores de desempenho operacional

2.10.2.1. Indicadores de nível de serviço (ins)

I. Atendimento nos canais telefônicos A / B / B - (INS1)

a. Esse indicador mede o percentual de ligações atendidas dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE e está adequado à legislação vigente, que estabelece o tempo para o contato telefônico destes canais de atendimento.

b. A exigência é de 80% das ligações atendidas em até 20 segundos.

II. Atendimento nos demais canais telefônicos - (INS2)

a. Esse indicador mede o percentual de ligações atendidas dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de 90% das ligações atendidas em até 30 segundos.

III. Atendimento nos canais virtuais - (INS3)

a. Esse indicador mede o percentual de contatos virtuais atendidos dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de 90% dos contatos atendidos em até 60 segundos.

2.10.2.1.1. Forma de apuração

I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de atendimento do CONTRATANTE.

II. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

III. Para apuração do cumprimento dos níveis de serviços prestados pela CONTRATADA, os seguintes eventos serão analisados:

a. Paradas programadas pelo CONTRATANTE.

b. Problemas causados pelo CONTRATANTE.

c. Indisponibilidades da plataforma de atendimento, decorrente de problemas nas redes de transmissão de responsabilidade de terceiros (dados, voz, internet, etc.).

d. Impactos pontuais no *intra hora* que interfiram nos indicadores do dia.

IV. A apuração será realizada conforme fórmulas abaixo:

$$INS1/INS2 = \left(\frac{\text{Total de ligações atendidas sem fila} + \text{total de ligações atendidas em tempo ideal}}{\text{Total de ligações recebidas} - \text{total de ligações abandonadas em tempo ideal}} \right) * 100$$



Anexo VIII

$$INS3 = \left(\frac{\text{Total de contatos atendidos sem fila} + \text{total de contatos atendidos em tempo ideal}}{\text{Total de contatos recebidos} - \text{total de acessos indisponíveis} + \text{total de acessos indisponíveis sem operador logado} - \text{total de contatos abandonados em tempo ideal}} \right) * 100$$

2.10.2.1.2. Expurgo de anomalias

I. Diante do não atingimento do indicador, a CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE possíveis anomalias dentro do prazo de D+1 de sua ocorrência, via sistema interno de comunicação, e apresentar os respectivos comprovantes do fato, sob pena de não serem considerados os motivos alegados.

II. O CONTRATANTE não aceitará as justificativas recebidas após o prazo estabelecido.

III. O CONTRATANTE poderá aceitar ou recusar os motivos de não atingimento do indicador, oferecendo por escrito as razões de sua eventual aceitação ou recusa.

IV. Após a análise do CONTRATANTE, se identificada a responsabilidade da CONTRATADA, a mesma estará sujeita aos descontos e penalidades previstas, referente ao período da ocorrência.

2.10.2.1.3. Penalidades: O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das metas estabelecidas para o Indicador de Nível de Serviço poderá implicar na aplicação de penalidades, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente contrato.

2.10.2.2. Indicador de abandono de ligações**I. Atendimento nos canais telefônicos A / B / C - (IAL1)**

a. Esse indicador mede o percentual de ligações abandonadas acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é 0% de abandono acima de 20 segundos.

II. Atendimento nos demais canais telefônicos - (IAL2)

a. Esse indicador mede o percentual de ligações abandonadas acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de, no máximo, 2% de abandono acima de 30 segundos.

III. Atendimento nos canais virtuais - (IAL3)

a. Esse indicador mede o percentual de contatos abandonados acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de, no máximo, 2% de abandono acima de 60 segundos.

2.10.2.2.1. Forma de apuração

I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de atendimento do CONTRATANTE.

II. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

III. A apuração será realizada conforme fórmulas abaixo:

$$IAL1/IAL2 = \left(\frac{\text{Total de ligações abandonadas na fila de espera acima do tempo ideal}}{\text{Total de contatos recebidos} - \text{total de acessos indisponíveis} + \text{total de acessos indisponíveis sem operador logado} - \text{total de contatos abandonados em tempo ideal}} \right) * 100$$

$$IAL3 = \left(\frac{\text{Total de contatos abandonados na fila de espera acima do tempo ideal}}{\text{Total de contatos recebidos} - \text{total de acessos indisponíveis} + \text{total de acessos indisponíveis sem operador logado} - \text{total de contatos abandonados em tempo ideal}} \right) * 100$$

2.10.2.2.2. Expurgo de anomalias

I. Diante do não atingimento do indicador, a CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE possíveis anomalias dentro do prazo de D+1 de sua ocorrência, via sistema interno de comunicação, e apresentar os respectivos comprovantes do fato, sob pena de não serem considerados os motivos alegados.

II. O CONTRATANTE não aceitará as justificativas recebidas após o prazo estabelecido.



Anexo VIII

III. O CONTRATANTE poderá aceitar ou recusar os motivos de não atingimento do indicador, oferecendo por escrito as razões de sua eventual aceitação ou recusa.

IV. Após a análise do CONTRATANTE, se identificada a responsabilidade da CONTRATADA, a mesma estará sujeita aos descontos e penalidades previstas, referente ao período da ocorrência.

2.10.2.2.3. Penalidades: O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das metas estabelecidas para o Índice de Abandono de Ligações, poderá implicar na aplicação de penalidades, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente contrato.

2.10.2.3. Indicador de cumprimento de prazo: É o indicador que avalia se o retorno aos usuários do atendimento receptivo (multimeios) está sendo cumprido de acordo com o prazo especificado pelo CONTRATANTE. Esse indicador está adequado à legislação vigente, a qual estabelece o tempo para o retorno às demandas dos clientes.

2.10.2.3.1. Forma de apuração

I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de registro do CONTRATANTE.

II. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

2.10.2.3.2. Penalidades: Haverá penalidades, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente contrato, a cada retorno aos usuários que não for realizado no prazo estabelecido pelo CONTRATANTE; salvo nos casos em que o CONTRATANTE não fornecer as respostas em tempo hábil.

2.10.2.4. Indicador de contato com clientes

I. É o indicador que avalia se o contato com os clientes está sendo cumprido de acordo com as metas definidas pelo CONTRATANTE.

II. As metas serão comunicadas à CONTRATADA em cada ação a ser realizada. Sendo assim, as quantidades de contatos e os prazos serão estipulados de acordo com cada ação, mediante as listagens de contatos a serem trabalhadas.

2.10.2.4.1. Forma de apuração

I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema e das ferramentas de registro do CONTRATANTE.

II. A periodicidade da apuração será por evento, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

2.10.2.4.2. Penalidades: A cada evento que não for realizado de acordo com as metas estabelecidas pelo CONTRATANTE, poderá ser aplicada uma penalidade, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente contrato.

2.10.2.5. Indicador de atendimentos não registrados: Este indicador avalia se os contatos recebidos (multimeios) foram registrados corretamente no sistema de registro de atendimento do CONTRATANTE.

2.10.2.5.1. Forma de apuração

I. Os registros serão verificados através das auditorias do atendimento.

II. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

2.10.2.5.2. Penalidades: A cada atendimento não registrado, poderá ser aplicada uma penalidade, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente contrato.

2.10.3. Indicadores de qualidade

2.10.3.1. Indicador de conformidade do atendimento

I. É o indicador que mensura, através da monitoria do atendimento, a qualidade do atendimento prestado, pela CONTRATADA, aos clientes dos canais de atendimento receptivo e ativo (multimeios) do CONTRATANTE.

II. As métricas são por canal de atendimento de cada serviço.

2.10.3.1.1. Cálculo do índice da conformidade do atendimento (ICA)

I. Para fins de cálculo do ICA, seguem as definições na tabela abaixo.

II. A diferença entre a conformidade das auditorias realizadas pelo CONTRATANTE e das respectivas avaliações realizadas pela CONTRATADA definirá a metodologia de cálculo do ICA final.

Anexo VIII

III. O cálculo do ICA deverá ser realizado até o 10º dia útil do mês subsequente ao período avaliado.

IV. O cálculo do ICA da CONTRATADA utilizará a conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA e pelas auditadas pelo CONTRATANTE apuradas no período.

V. Se a diferença entre a conformidade das avaliações enviadas para auditoria e a conformidade auditadas pelo CONTRATANTE, for menor ou igual a 5 pontos percentuais a apuração da conformidade será a conformidade Geral das avaliações realizadas pela CONTRATADA somadas à conformidade das avaliações auditadas pelo CONTRATANTE.

VI. Se a diferença entre a conformidade das avaliações enviadas para auditoria e a conformidade auditada pelo CONTRATANTE, for maior que 5 pontos percentuais a apuração da conformidade será das avaliações auditadas pelo CONTRATANTE.

Indicador	Descrição	Resultado	Quantidade de avaliações	Conforme	Não conforme	Total de Critérios Avaliados	Indicador de Conformidade
ICA_C Geral	Totas as Avaliações Realizadas pela Terceirizada	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA	A amostra deverá ter um nível de confiança de 85%, com uma margem de erro de 0,5% sobre o total de contatos efetivos, de cada célula de atendimento.	8.554	304	8.858	96,6%
ICA_C Não auditadas	Realizadas pela Contratada não auditadas pelo Contratante	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA, não auditadas pelo CONTRATANTE.	É o total das avaliações realizadas pela CONTRATADA, subtraídas as enviadas para a auditoria do CONTRATANTE.			4.386	
ICA_C auditoria	Amostra enviada para auditoria do Contratante	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA, enviadas para auditoria do CONTRATANTE.	A amostra deverá ter um nível de confiança de 85%, com uma margem e erro de 0,5% sobre o total de avaliações de cada célula de atendimento, realizadas pela CONTRATADA.	3.791	681	4.472	84,8%
ICA_B auditadas	Auditorias Realizadas pelo Contratante	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA, auditadas pelo CONTRATANTE.	A amostra será sobre o total de avaliações da célula de atendimento, realizadas pela CONTRATADA.	3.814	658	4.472	85,3%
Resultado: Diferença em Pontos Percentuais (ICA_B Auditadas - ICA_C Auditoria)				0,51			
Resultado: Apuração da Nota				(ICA_C Geral + ICA_B Auditadas)/2			
Conformidade Aprovada				12.368	962	13.330	92,8%

2.10.3.1.2. Forma de apuração

I. A coleta dos dados será realizada por meio de relatórios das ferramentas de monitoria do atendimento, da CONTRATADA e do CONTRATANTE. De acordo com as especificações contidas neste contrato e anexos.

II. Para o cálculo do Indicador de Conformidade do Atendimento, serão consideradas todas as avaliações conforme o item Indicador de conformidade do atendimento.

III. Todas as auditorias fora da conformidade exigida serão passíveis de penalização/advertência.

IV. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

V. A apuração será realizada conforme fórmula abaixo:

ICA

$$= \left(\frac{\text{Total de itens em conformidade}}{\text{Total de itens avaliados}} \right) \times 100$$

2.10.3.1.3. Processo de revisão da Conformidade do Atendimento

I. Em caso de discordância de avaliação realizada pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá encaminhar a solicitação em até 02 (dois) dias úteis após a disponibilização da avaliação.

II. O CONTRATANTE realizará a análise da solicitação e emitirá um parecer em caráter definitivo.



Anexo VIII

2.10.3.1.4. Penalidades

I. O descumprimento, por parte da CONTRATADA, da meta estabelecida para o Indicador de Conformidade do Atendimento poderá implicar na aplicação de penalidades, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente contrato.

II. As penalizações serão definidas da seguinte forma:

a. Penalização: quando a ocorrência for em período aleatório.

b. Penalização por Reincidência: quando se repetir a ocorrência no mês subsequente.

2.10.3.2. Indicador de reclamações do atendimento

I. É o indicador que mensura as críticas e as reclamações procedentes quanto ao atendimento prestado pela CONTRATADA. São manifestações formais, relativas ao atendimento, que geraram impacto direto para o cliente, independente da gravidade, sendo originadas pelo próprio cliente, seja por áreas internas do CONTRATANTE ou por Órgãos Externos.

II. As ocorrências serão registradas e encaminhadas para a CONTRATADA, de acordo com a análise da equipe do CONTRATANTE e com base nos dados informados pelo reclamante. Também serão analisadas as gravações e registros dos atendimentos e ainda, relatórios, quando houver.

III. As perdas financeiras acarretadas aos clientes, ocasionadas pelos empregados da CONTRATADA, depois de apuradas as causas e comprovados os responsáveis pela ocorrência, serão encaminhadas à CONTRATADA para ressarcimento ao CONTRATANTE.

2.10.3.2.1. Forma de apuração

I. A coleta dos dados será realizada através dos registros de reclamações no sistema do CONTRATANTE.

II. O acompanhamento será diário.

III. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato.

IV. O resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

2.10.3.2.2. Processo de revisão das Reclamações do Atendimento

I. Em caso de discordância de uma reclamação registrada pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar solicitação de revisão em até 02 (dois) dias úteis após o recebimento da notificação.

II. O CONTRATANTE analisará a solicitação da CONTRATADA e apresentará o resultado.

III. Após a análise, o resultado será validado entre as partes.

2.10.3.2.3. Penalidades: A cada reclamação procedente poderá ser aplicada uma penalidade, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS do presente contrato.

2.11. PRAZOS E PERIODICIDADE DA EXECUÇÃO: Os serviços serão prestados nos dias e horários estabelecidos no item Descrição dos serviços, tendo por base o horário oficial de Brasília.

2.12. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

I. A estrutura disponibilizada pela CONTRATADA, para a prestação dos serviços, deverá respeitar todas as condições citadas nos anexos que especificam os requisitos necessários.

II. Lote 01 - Aderente ao Plano de Continuidade de Negócios da Unidade, a infraestrutura física para o atendimento será composta por um site, com distância mínima de pelo menos 100m e no máximo 5km (cinco quilômetros) da sede do Banrisul e seus Data Centers. Conforme anexos

III. A seu juízo, a CONTRATADA poderá utilizar-se de sua matriz ou de seus representantes em outros locais para serviços de criação e de produção, ou outros complementares ou acessórios, que venham a ser necessários, desde que garantidas as condições previamente acordadas.

IV. No decorrer da execução do contrato, o local da prestação dos serviços somente poderá ser alterado, com anuência do CONTRATANTE.

2.13. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA**2.13.1. Segurança da informação**

I. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA as diretrizes de sigilo e segurança das informações, de acordo com as normas e políticas vigentes do CONTRATANTE.

II. A CONTRATADA deverá garantir que todas as informações disponibilizadas pelo CONTRATANTE sejam utilizadas, exclusivamente, para fins do objeto deste contrato e que serão mantidas em sigilo absoluto.

III. O CONTRATANTE definirá os acessos necessários para os empregados da CONTRATADA, destinados à execução dos serviços.



Anexo VIII

- IV.** O CONTRATANTE providenciará o cadastro e a liberação nos sistemas e ferramentas de atendimento.
- V.** O CONTRATANTE disponibilizará cartões de Identidade Digital (chaves de identificação de acesso aos sistemas do CONTRATANTE) aos empregados da CONTRATADA.
- VI.** O CONTRATANTE manterá procedimentos para controle do acesso às informações, proteção de dados e de voz.
- VII.** A CONTRATADA deverá prever, no contrato de trabalho com seus empregados, termos e condições de confidencialidade, contendo cláusulas específicas sobre responsabilidade e sigilo das informações, bem como as penalidades que serão aplicadas nos casos de quebra do sigilo das informações.
- VIII.** A CONTRATADA deverá orientar seus empregados sobre os procedimentos de sigilo e de segurança das informações a serem adotados em relação a todo e qualquer assunto que tomar conhecimento na prestação dos serviços do CONTRATANTE.
- IX.** A CONTRATADA deverá controlar o acesso ao ambiente destinado a execução dos serviços do CONTRATANTE, para assegurar a circulação apenas de pessoas autorizadas por este.
- X.** A CONTRATADA deverá permitir a entrada de empregados do CONTRATANTE, no ambiente da prestação de serviços, desde que formalmente autorizados pelo CONTRATANTE e devidamente identificados, através da utilização do crachá de identificação.
- XI.** A CONTRATADA não poderá permitir a realização de *benchmarking* na operação do CONTRATANTE.
- XII.** A CONTRATADA não poderá permitir o acesso de terceiros à área da operação, sem a prévia autorização e presença do CONTRATANTE.
- XIII.** A CONTRATADA não poderá permitir a entrada de seus empregados, visitantes e prestadores de serviços no ambiente da operação portando bolsas, mochilas, sacolas ou acessórios do tipo.
- XIV.** A CONTRATADA não deverá permitir a entrada de equipamentos que permitam a captura de áudio ou vídeo do ambiente, tais como celulares com câmera, câmeras de vídeo e fotográficas, computadores portáteis, *palmtops*, *tablets*, entre outros, devendo os mesmos permanecerem guardados em armários externos ao ambiente especificado.
- XV.** A CONTRATADA comunicará ao CONTRATANTE, mensalmente, os dados dos empregados em afastamento temporário (Licença saúde, Licença maternidade, dentre outros), demitidos/dispensados.
- XVI.** A CONTRATADA deverá devolver os cartões de Identidade Digital de acesso aos sistemas do CONTRATANTE, sempre que os empregados forem afastados/desligados da operação.
- XVII.** A CONTRATADA deverá colaborar em quaisquer procedimentos de investigação, demandados e/ou autorizados pelo CONTRATANTE, decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os clientes do CONTRATANTE.

2.13.2. Infraestruturas física e tecnológica

- I.** A CONTRATADA fornecerá a infraestrutura física adequada para execução dos serviços de atendimento ao cliente, em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes. Essa infraestrutura deverá ser de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, conforme anexos.
- II.** O CONTRATANTE fornecerá a solução de Contact center, o sistema operacional e os aplicativos necessários para a prestação do serviço contratado. O restante da infraestrutura tecnológica será fornecido pela CONTRATADA, devendo estar adequada para a execução dos serviços de atendimento ao cliente e em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes.
- III.** A infraestrutura disponibilizada pela CONTRATADA deverá ser de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, conforme anexos.
- IV.** A CONTRATADA fornecerá, também, a manutenção e o suporte dos equipamentos contidos na infraestrutura disponibilizada.
- V.** O CONTRATANTE fará a avaliação da infraestrutura física e tecnológica, disponibilizados pela CONTRATADA, conforme anexos.
- VI.** O CONTRATANTE poderá realizar auditoria, vistoria e/ou visita técnica sempre que necessário, sem comunicação prévia à CONTRATADA.



Anexo VIII

VII. A CONTRATADA deverá cumprir e fazer cumprir as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho, nos requisitos sob sua responsabilidade.

VIII. A CONTRATADA deverá comunicar, imediatamente, o CONTRATANTE nos casos de auditorias, fiscalizações, visitas técnicas, inspeções e diligências de Órgãos externos, para que o CONTRATANTE possa acompanhar todo o processo e adotar as medidas cabíveis em relação aos itens sob sua responsabilidade.

2.13.3. Continuidade dos serviços de atendimento ao cliente

I. A CONTRATADA disponibilizará um site de operação conforme objeto deste contrato. No caso de eventos que impossibilitem a execução dos serviços no ambiente sob sua responsabilidade, contingência, a CONTRATADA deverá seguir os procedimentos indicados no PCO aprovado pelo CONTRATANTE, e deverá informar imediatamente ao CONTRATANTE, a ocorrência de evento de contingência e os procedimentos a serem adotados.

II. A CONTRATADA deverá manter um Plano de Contingência, que garanta o funcionamento das atividades de atendimento e o pleno atingimento dos indicadores, diante de situações adversas, nos quesitos sob sua responsabilidade.

III. A CONTRATADA responsabilizar-se-á pela locomoção de seus empregados, sem custos ao CONTRATANTE, nas situações de dificuldade de transporte público.

IV. A CONTRATADA deverá seguir as orientações do CONTRATANTE sempre que houver necessidade de testes de sistemas e em eventos que impossibilitem a execução dos serviços do CONTRATANTE.

2.14. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL: Ao final do contrato, com prazo de 180 dias antes do término, a CONTRATADA deverá participar do processo de sucessão final, definido pelo CONTRATANTE, que consiste na transição e transmissão dos serviços à empresa sucessora, com o objetivo de dar continuidade aos serviços prestados, atendendo aos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade exigidos, até a conclusão da implantação da nova empresa

2.15. UTILIZAÇÃO DO SERVICE DESK

2.15.1. MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO

2.15.1.1. Método de Atendimento

I. O CONTRATANTE utiliza a ferramenta Service Desk como ponto único de contato sistêmico, para abertura, acompanhamento e gestão de todos os Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências.

II. A CONTRATADA deve utilizar obrigatoriamente o Sistema Service Desk do CONTRATANTE para o controle dos Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências, independentemente da utilização de ferramenta própria para controle interno.

III. O CONTRATANTE deve prover para a CONTRATADA acesso ao seu Sistema de Service Desk para que a mesma acesse as informações sobre o andamento dos Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências registrados.

IV. O acesso ao console do Sistema Service Desk do CONTRATANTE será disponibilizado para a CONTRATADA via internet.

V. O Sistema Service Desk do CONTRATANTE estará disponível para uso da CONTRATADA em regime de 24 horas por dia, 07 dias da semana, podendo sofrer paradas para manutenção.

VI. No momento que um Incidente, Requisição de Serviço ou Ocorrência for registrado, o Sistema Service Desk do CONTRATANTE enviará, automaticamente, uma notificação via e-mail para a CONTRATADA, alertando que um novo ticket foi direcionado para a empresa.

VII. A notificação enviada segue um modelo padrão para todas as empresas externas; não serão feitas customizações.

VIII. A CONTRATADA deve registrar a solução do Incidente, Requisição de Serviço ou Ocorrência no Sistema Service Desk do CONTRATANTE imediatamente após executada, descrevendo a ação efetuada para normalizar a operacionalização do objeto contratado ou atender à requisição.

IX. Após a resolução do Incidente, Requisição de Serviço ou Ocorrência pela CONTRATADA, o CONTRATANTE terá um prazo de 2 dias úteis para reabrir o chamado, caso identifique que a mesma falha voltou a ocorrer ou que a requisição não foi atendida adequadamente.

2.16. COMPUTAÇÃO EM NUVEM: Fica vedada à CONTRATADA manter ou utilizar, mesmo



Anexo VIII

que parcialmente, infraestrutura de hardware e software baseada em serviços de processamento ou armazenamento de dados em nuvem, para prestação dos serviços objeto deste Contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO –

3.1. O preço total do presente ajuste é de R\$ XXXX (XXXX), constante da Proposta e aceito pela CONTRATADA, entendido como justo e suficiente para a total execução do presente objeto, conforme tabela abaixo:

LOTE	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - DIAS ÚTEIS	QUANTIDADE DE PA	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR PARA 24 MESES
01	A1	00h às 06h20	4	R\$	R\$	R\$
	A2	05h30 às 22h	225	R\$	R\$	R\$
	A3	16h40 às 23h	1	R\$	R\$	R\$
	A4	17h40 às 24h	5	R\$	R\$	R\$
	TOTAL - DIAS ÚTEIS		235	R\$	R\$	R\$
	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - SÁBADOS	QUANTIDADE DE PA	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR PARA 24 MESES
	AS1	00h às 06h20	2	R\$	R\$	R\$
	AS2	05h30 às 22h	89	R\$	R\$	R\$
	AS3	16h40 às 23h	2	R\$	R\$	R\$
	AS4	17h40 às 24h	3	R\$	R\$	R\$
	TOTAL - SÁBADOS		96	R\$	R\$	R\$
	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - DOMINGOS	QUANTIDADE DE PA	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR PARA 24 MESES
	AD1	00h às 06h20	2	R\$	R\$	R\$
	AD2	05h30 às 22h	49	R\$	R\$	R\$
	AD3	16h40 às 23h	2	R\$	R\$	R\$
	AD4	17h40 às 24h	3	R\$	R\$	R\$
	TOTAL - DOMINGOS		56	R\$	R\$	R\$
	VALOR TOTAL - LOTE 01		387	R\$	R\$	R\$

3.2. No preço acordado, estão inclusos todos os tributos ou outros ônus federais, estaduais ou municipais.

3.3. Todas as despesas de transporte, hospedagem e alimentação dos técnicos responsáveis pela realização dos serviços contratados, correrão por conta exclusiva da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA – DO PAGAMENTO –

4.1. O valor acordado será pago até o 4º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, por medição, levando-se em conta PA's ativas/logadas, com o correspondente aceite do Gestor dos Serviços, por crédito em conta corrente mantida em qualquer das Agências do CONTRATANTE, em nome da CONTRATADA.

4.1.1. A apuração ocorre em tempo hábil para emissão da Nota Fiscal, sendo a apuração do dia 26 do mês anterior ao dia 25 do mês corrente.

4.2. A respectiva nota fiscal/fatura/duplicata deverá ser apresentada na Unidade de Contratações e Pagadoria da CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, nº 108, 5º andar, Bairro Centro, em Porto Alegre, RS, CEP 90018-900, ou ainda, através do correio eletrônico para nf_contratos@banrisul.com.br, com antecedência mínima de cinco dias úteis.

4.3. A nota fiscal/fatura deverá vir acompanhada do documento comprobatório de realização



Anexo VIII

dos serviços (Ficha de Atendimento e/ou Ordem de Serviço) visado pelo representante do CONTRATANTE e do respectivo arquivo “.xml”, este último, apenas quando se tratar de nota fiscal eletrônica.

4.4. Quando se tratar de prestação de serviços e, neste caso, estão incluídas as personalizações de objetos, deverá ser apresentada nota fiscal de serviços, uma para cada serviço contratado.

4.5. Deverão constar, obrigatoriamente, no corpo da nota fiscal/fatura/duplicata, as seguintes informações:

- I. Tipo de serviço;
- II. N° do Contrato;
- III. Data do vencimento;
- IV. Competência (mês e ano da efetivação dos serviços).
- V. Descrição dos materiais e/ou mão-de-obra fornecidos.

4.6. A nota fiscal deverá ser obrigatoriamente da CONTRATADA e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento também deverá vir acompanhado de autorização para crédito em conta corrente mantida no nome da CONTRATADA.

4.7. A não observância do disposto na presente cláusula quanto ao preenchimento da nota fiscal e apresentação dos documentos exigidos, implicará na devolução do documento e na recontagem do prazo de pagamento, que reiniciará a partir da nova protocolização, sem nenhum tipo de ônus financeiro para o CONTRATANTE.

4.8. A CONTRATADA, caso optante pelo SIMPLES (Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições), deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, a devida declaração, conforme modelo constante do Anexo IV da IN RFB nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012, (original, atualizada e com reconhecimento de firma), a fim de não sofrer retenção de Imposto de Renda e Contribuições Sociais, de acordo com a legislação vigente.

4.8.1. Para fins de enquadramento do ISS (Imposto Sobre Serviços) de acordo com o SIMPLES NACIONAL, quando a legislação municipal assim permitir, será exigido o faturamento dos últimos 12 (doze) meses junto à referida Declaração.

4.9. O CONTRATANTE poderá exigir outros documentos comprobatórios (declarações de isenções tributárias, certidões, obrigações tributárias, etc.), a seu critério, para liberação do pagamento.

4.10. A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, poderá ocorrer quando o Contratado:

- I. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no Contrato; ou
- II. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demanda.

4.11. Nas hipóteses em que for necessário o cancelamento da nota fiscal emitida, o CONTRATANTE deverá ser comunicado imediatamente sobre o fato, para que sejam adotados os procedimentos cabíveis, desde que não tenha ocorrido o pagamento.

4.11.1. O cancelamento do documento fiscal após o pagamento e/ ou recolhimento dos tributos devidos, sujeitará a CONTRATADA ao ressarcimento destes impostos, bem como das multas e encargos imputados ao CONTRATANTE, em função das correções nas informações fiscais, previamente enviadas aos órgãos arrecadadores, sem prejuízo da aplicação das multas contratuais.

CLÁUSULA QUINTA – DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA –

5.1. Os valores do presente contrato, não pagos na data do vencimento, poderão ser corrigidos desde então, até a data do efetivo pagamento, pela variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice que vier a ser designado em sua substituição.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE –

6.1. Após a periodicidade de um ano, o preço do presente Contrato poderá ser reajustado anualmente, pela variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice que vier a ser designado em sua



Anexo VIII

substituição.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA –

7.1. O prazo de vigência desta contratação é de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data de **XX/XX/XXXX**, podendo sua duração ser prorrogada nos termos do que dispõe o Art. 71 da Lei 13.303/2016 e legislação pertinente.

7.2. Caso alguma das partes não tenha interesse na prorrogação desta contratação, deverá manifestar-se formalmente, por e-mail, apresentando suas razões, com uma antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias do término da vigência deste Contrato.

CLÁUSULA OITAVA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES –**8.1. DOS DIREITOS:**

Constituem direitos de o CONTRATANTE receber o objeto deste Contrato nas condições avençadas e da CONTRATADA perceber o valor ajustado na forma e no prazo convencionados.

8.2. DAS OBRIGAÇÕES:**8.2.1. Constituem obrigações do CONTRATANTE:**

- I.** Efetuar o pagamento ajustado;
- II.** Dar à CONTRATADA as condições necessárias à execução do Contrato;
- III.** Designar formalmente um representante para fiscalizar e acompanhar o cumprimento do presente Contrato;
- IV.** Examinar a documentação exigida na contratação, verificando o integral cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias;
- V.** Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços do contratado, nos termos da legislação vigente.

8.2.2. Constituem obrigações da CONTRATADA:

- I.** Prestar o serviço na forma ajustada;
- II.** Fornecer as ferramentas e materiais necessários à prestação dos serviços, responsabilizando-se pela perfeita execução;
- III.** Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações sociais e trabalhistas relativamente aos seus empregados, correndo todas as obrigações e ônus de empregador por sua conta e, consequentemente, o pagamento das contribuições exigidas pela Previdência Social, seguro contra acidentes do trabalho e demais encargos da legislação vigente;
- IV.** Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
- V.** Apresentar, durante a execução do Contrato, quando solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas na licitação e, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais.
- VI.** Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução do presente Contrato;
- VII.** Disponibilizar e informar ao CONTRATANTE, no ato da assinatura deste instrumento, o seu endereço eletrônico na Internet (e-mail), para o recebimento e envio de mensagens, relatórios gerenciais, planilhas, etc., o qual se estabelecerá como principal canal de comunicação entre as partes, especialmente no trato das demandas diárias;
- VIII.** Orientar seus empregados a manter sigilo absoluto quanto às informações contidas nos documentos ou materiais por ele manipulados ou acessados, dedicando especial atenção à sua guarda, arrumação ou descarte, quando for o caso;
- IX.** Fornecer pessoas especializadas para a execução dos serviços, devidamente identificadas, mantendo toda a documentação exigida pela legislação vigente;
- X.** Atender, imediatamente, solicitação de substituição de funcionário cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inadequados, inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação dos serviços, sem que lhe assista qualquer direito ou reclamação;



Anexo VIII

XI. Responder por todo e qualquer dano que causar ao CONTRATANTE ou a terceiros praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, inclusive os de decisões judiciais, assegurando ao CONTRATANTE o direito de regresso, eximindo o Contratante de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

XII. Identificar os empregados que executarão tarefas nas dependências do CONTRATANTE, mediante o alcance da relação nominal, qual contenha o(s) número(s) da(s) cédula(s) de identidade, uso de uniforme e crachá;

XIII. Dar imediato conhecimento, ao CONTRATANTE, de autuações ou notificações porventura lavradas pela fiscalização em geral, bem como erros e omissões, relativas aos serviços ou obras sob sua responsabilidade técnica ou fiscalização;

XIV. Corrigir gratuitamente os serviços que apresentem incorreção, imperfeição, sem prejuízo das multas contratuais;

XV. Não interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do Contratante, salvo nos casos previstos em lei;

XVI. A CONTRATADA deverá manter atualizado seu cadastro junto ao CONTRATANTE durante toda a execução do contrato, inclusive dados de contato como endereço, telefone, e-mail e dados completos do representante legal.

XVII. A atualização cadastral abrange a necessidade de comunicação de eventuais alterações como modificação do capital social, alteração do objeto social e/ou atividades, alteração da razão social, nome fantasia e/ou quadro societário, num prazo de até 10 (dez) dias do evento, devidamente acompanhado de documentação comprobatória.

XVIII. Cumprir e fazer cumprir todas as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho, especialmente as normas NR-6 (uso de equipamentos de proteção individual), NR-8 (edificações), NR-10 (instalações e serviços de eletricidade) e NR-18 (obras de construção, demolição e reparos) da Portaria nº 3.214/78, aplicáveis aos empregados por ela contratados;

XIX. O atendimento e concordância à Resolução nº 4.557/17 do CMN, permitindo o acesso do Banco Central do Brasil a termos firmados, documentação e informações referentes aos serviços prestado e às dependências da CONTRATADA.

CLÁUSULA NONA – DA INDENIZAÇÃO –

9.1. Em decorrência das obrigações aqui assumidas, a CONTRATADA assume o compromisso de indenizar o CONTRATANTE por quaisquer importâncias que este seja compelido a desembolsar em favor dos empregados dela, seja a que título for, inclusive em se tratando de reclamatória trabalhista, promovida em função do presente ajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESPONSABILIDADE CIVIL –

10.1. A CONTRATADA assume exclusivamente a responsabilidade civil pelos atos praticados por seus empregados, quando na execução dos serviços contratados, e pelo atendimento às normas e regulamentos que disciplinam as atividades em foco.

10.2. A CONTRATADA assume a responsabilidade por eventuais danos causados por seus prepostos e empregados a bens ou pessoas.

10.3. A CONTRATADA responsabiliza-se, perante o CONTRATANTE, pela idoneidade das pessoas designadas aos serviços contratados.

10.4. As partes acordam que ao CONTRATANTE não cabe responsabilidade alguma em caso de ferimentos, seja de que natureza for, incapacidade parcial ou total, temporária, permanente ou morte de qualquer dos empregados da CONTRATADA designados à execução dos serviços contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA UTILIZAÇÃO DO CONTRATO COMO GARANTIA –

11.1. É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o presente Contrato como garantia para qualquer operação financeira.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONFIDENCIALIDADE –

12.1. A CONTRATADA garante manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que sejam confiados ou que venham a ter acesso em razão dos serviços



Anexo VIII

prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a pessoas não formalmente autorizadas pelo CONTRATANTE, obedecendo ao TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO que é parte integrante deste instrumento e que será assinado pelo representante legal no ato da assinatura do presente Contrato.

12.2. O não cumprimento das cláusulas que tratam de Segurança da Informação e Sigilo, bem como o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO será considerado falta gravíssima.

12.3. A CONTRATADA garante que orientará seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações a seguirem as normas de Segurança da Informação estabelecidas pelo CONTRATANTE e a manter sigilo absoluto quanto às informações contidas nos documentos e materiais por eles manipulados ou acessados, dedicando especial atenção à sua guarda, arrumação ou descarte, quando for o caso.

12.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, sempre que solicitado, TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, devidamente assinado por todos os seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviços (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações, que prestem serviços ao CONTRATANTE.

12.5. O CONTRATANTE poderá realizar auditorias em caso de fundada suspeita de descumprimento contratual e mediante notificação exclusivamente no ambiente do CONTRATANTE onde os serviços são desenvolvidos e com relação aos equipamentos nele existentes relacionados à execução do presente Contrato, de forma a se certificar do cumprimento das disposições de segurança e confidencialidade.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA CESSÃO DO CONTRATO –

13.1. É proibida a cessão, subcontratação ou transferência, total ou parcial, do presente Contrato, sob pena de rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS ALTERAÇÕES –

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 81 da Lei federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016.

14.2. Poderão ser motivos para alterações contratuais, dentre outros:

- I. Alteração dos prazos de início de etapas de execução, de conclusão e de entrega;
- II. Superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do Contrato;
- III. Aumento ou diminuição das quantidades inicialmente previstas no Contrato, nos limites permitidos pela Lei 13.303/2016; e,
- IV. Modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos objetivos.

14.3. As alterações deverão ser justificadas por escrito, previamente autorizadas pela autoridade competente e formalizadas mediante aditivo contratual.

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA – DA UTILIZAÇÃO DO NOME DO CONTRATANTE –

15.1. A CONTRATADA não poderá utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação profissional como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios diversos, impressos, etc., nem tampouco pronunciar-se em nome do CONTRATANTE à imprensa em geral sobre quaisquer assuntos relativos à atividade deste, bem como sua atividade profissional, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS PENALIDADES E MULTAS –

16.1. Serão aplicadas as seguintes sanções pelo não cumprimento de quaisquer das obrigações do presente Contrato à CONTRATADA, sem prejuízo de sua responsabilidade civil e da rescisão do mesmo, se for o caso:

16.1.1. Advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, para as quais haja concorrido e nos casos abaixo especificados:



Anexo VIII

- I. por ocorrência**, pela não realização, a cada evento que não for realizado de acordo com as metas estabelecidas do Indicador de Contato com Clientes conforme contratualmente estabelecido;
 - II. por mês de ocorrência**, quando o Indicador de Conformidade do Atendimento ficar entre $90 > ICA \geq 85$;
 - III. por ocorrência**, pelo atraso na apresentação de plano de ação corretivo quando do não atingimento dos Indicadores Contratuais;
 - IV. por ocorrência**, pela não realização do encaminhamento de demanda, sempre que necessário, para a área responsável e/ou não respeitar os fluxos de comunicação definidos, conforme critérios e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE, no encaminhamento de demanda e fluxo de comunicação;
 - V. por ocorrência**, por não respeitar os prazos de retorno aos clientes, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE, no Indicador de Cumprimento de Prazo nos serviços não legislados;
 - VI. por ocorrência**, por não contatar com outras Unidades e o plantão na busca de solução de indisponibilidade sistêmica e/ou não respeitar os fluxos de comunicação pré-definidos pelo CONTRATANTE, no caso de indisponibilidades sistêmicas;
- 16.1.2. Multa(s):**
- I. de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) sobre o valor total atualizado do contrato**, por dia de atraso, nos casos de atraso superior a 01 (um) dia no cronograma de implantação;
 - II. de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento, em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais Telefônicos (INS1) ficar entre $80\% > INS \geq 78\%$;
 - III. de 0,10% (zero vírgula dez por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais Telefônicos (INS1) for $INS < 78\%$;
 - IV. de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais (multimeios) (INS2/INS3) ficar entre $90\% > INS \geq 85\%$;
 - V. de 0,10% (zero vírgula dez por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais (multimeios) (INS2/INS3) ficar entre $85\% > INS \geq 80\%$;
 - VI. de 0,15% (zero vírgula quinze por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais (multimeios) (INS2/INS3) ficar entre $80\% > INS \geq 70\%$;
 - VII. de 0,20% (zero vírgula vinte por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais (multimeios) (INS2/INS3) ficar $INS < 70\%$;
 - VIII. de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Abandono nos Canais Telefônicos (IAL1) ficar entre $0 < IAL \leq 2\%$;
 - IX. de 0,10% (zero vírgula dez por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Abandono nos Canais Telefônicos (IAL1) for $IAL > 2\%$;
 - X. de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos de descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Abandono nos Canais (multimeios) (IAL2/IAL3) ficar entre $2\% < IAL \leq 4\%$;
 - XI. de 0,10% (zero vírgula dez por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos de descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Abandono nos Canais (multimeios) (IAL2/IAL3) ficar entre $4\% < IAL \leq 5\%$;
 - XII. de 0,15% (zero vírgula quinze por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos de descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Abandono nos Canais (multimeios) (IAL2/IAL3) ficar entre $5\% < IAL \leq 6\%$;
 - XIII. de 0,20% (zero vírgula vinte por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por



Anexo VIII

mês, nos casos de descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Abandono nos Canais (multimeios) (IAL2/IAL3) for $IAL > 6\%$;

XIV. de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, a cada retorno que não for realizado no prazo estabelecido quando o Indicador de Cumprimento de Prazo, nos serviços legislados, for “fora do prazo =1”;

XV. de 0,10% (zero vírgula dez por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, a cada retorno que não for realizado no prazo estabelecido quando o Indicador de Cumprimento de Prazo, nos serviços legislados, for “fora do prazo ≥ 2 ”;

XVI. de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, a cada atendimento não registrado, e o Indicador de Atendimentos não Registrados for > 0 ;

XVII. de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de **reincidência** do Indicador de Conformidade do Atendimentos ficar entre $90 > ICA \geq 85$;

XVIII. de 0,50% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos em que o Indicador de Conformidade do Atendimentos ficar entre $90 > ICA \geq 85$;

XIX. de 0,10% (zero vírgula dez por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos em que o Indicador de Conformidade do Atendimentos ficar entre $85 > ICA \geq 80$;

XX. de 0,15% (zero vírgula quinze por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de **reincidência** do Indicador de Conformidade do Atendimentos ficar entre $85 > ICA \geq 80$;

XXI. de 0,15% (zero vírgula quinze por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos do Indicador de Conformidade do Atendimentos ficar entre $85 > ICA \geq 80$;

XXII. de 0,20% (zero vírgula vinte por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos em que o Indicador de Conformidade do Atendimentos for entre $80 > ICA \geq 70$;

XXIII. de 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de **reincidência** do Indicador de Conformidade do Atendimentos entre $80 > ICA \geq 70$;

XXIV. de 0,30 (zero vírgula trinta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos em que o Indicador de Conformidade do Atendimentos for $ICA < 70$;

XXV. de 0,35 (zero vírgula trinta e cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de **reincidência** do Indicador de Conformidade do Atendimentos for $ICA < 70$;

XXVI. de 0,15% (zero vírgula quinze por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, a cada reclamação procedente, nos casos em que o Indicador de Reclamações do Atendimento – Órgãos externos for “Reclamação > 0 ”;

XXVII. de 0,10% (zero vírgula dez por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos em que o Indicador de Reclamações do Atendimento – Áreas Internas for “Reclamação $> 0 \leq 2$ ”;

XXVIII. de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos em que o Indicador de Reclamações do Atendimento – Áreas Internas for “Reclamação > 2 ”;

XXIX. de 5% (cinco por cento) sobre o valor total atualizado do contrato, por ocorrência, pela não participação do processo de sucessão final, definido pelo CONTRATANTE.

XXX. de 0,2% (dois décimos por cento), calculado sobre o valor total do Contrato, por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento) do valor total do Contrato, pela inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, sem prejuízo da necessidade de apresentação da mesma;

XXXI. de 5% (cinco por cento) sobre o valor total atualizado do contrato, no caso de descumprimento de cláusula contratual que não elencados nas hipóteses dos incisos anteriores, norma de legislação pertinente, execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e/ou negligência na execução dos serviços contratados;

XXXII. de 10% (dez por cento), sobre o valor total atualizado da Contratação, quando ocorrer reincidência no cometimento de falta pela qual já houver sido a CONTRATADA advertida e/ou multada. Esta multa poderá ser aplicada independentemente da multa pelo atraso na entrega.



Anexo VIII

XXXIII. de 15% (quinze por cento), sobre o valor total atualizado da Contratação, no caso de descumprimento ou inexecução contratual parcial;

XXXIV. de 30% (trinta por cento) sobre o valor total atualizado da contratação, no caso de descumprimento ou inexecução contratual total, desistência ou abandono da execução da contratação.

16.1.3. Suspensão do direito de licitar e contratar com o CONTRATANTE, pelo prazo de até dois anos, sem prejuízo do CONTRATANTE considerar rescindido este vínculo obrigacional e/ou adotar as demais medidas legais e judiciais cabíveis, quando ocorrer:

- I. Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- II. Reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados, acarretando prejuízos ao CONTRATANTE;
- III. Atraso injustificado na execução dos serviços e retardamento na execução do Contrato, contrariando o disposto neste Contrato;
- III.1. Configurar-se-á o retardamento da execução quando o contratado:
 - a) Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do Contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço;
 - b) Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no Contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.
 - c) A falha na execução do Contrato estará configurada quando o contratado descumprir as obrigações e cláusulas contratuais, cuja dosimetria será aferida pela autoridade competente, de acordo com o que preceitua o subitem Multa(s) desta cláusula.
- IV. Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- V. Irregularidades que ensejam a rescisão contratual;
- VI. Ação no intuito de tumultuar a execução do Contrato;
- VII. Práticas de atos ilícitos, demonstrando não possuir idoneidade para licitar ou contratar com a administração pública;
- VIII. Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

16.2. As multas mencionadas nesta cláusula são, individualmente, limitadas a 30% (trinta por cento) do valor da base de cálculo de sua incidência, por ocorrência, sem prejuízo da cumulação de multas, limitadas a 30% (trinta por cento) do valor total do Contrato.

16.3. A(s) multa(s) aplicadas(s) à CONTRATADA e os prejuízos por ela causados ao CONTRATANTE serão deduzidos de qualquer crédito devido à CONTRATADA ou serão cobrados judicialmente.

16.4. A(s) penalidade(s) de multa(s) não terá(ão) caráter compensatório, podendo ser aplicada cumulativamente com as demais sanções e a sua cobrança não tem intuito indenizatório, não isentando a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

16.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

16.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016 e regulamento próprio do CONTRATANTE.

16.7. As sanções previstas nesta Cláusula não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846/2013, conforme o disposto no seu art. 30.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA RESCISÃO –

17.1. O presente Contrato poderá ser rescindido nas seguintes hipóteses:

- I. Em caso de inadimplemento contratual de qualquer das partes contratantes;
- II. Na hipótese do item I, a rescisão deve ser antecedida de comunicação à outra parte contratante sobre a intenção de rescisão, apontando-se as razões que lhe são determinantes, dando-se o prazo de 10 (dez) dias úteis para eventual manifestação;
- III. A partir da manifestação mencionada no item II, a parte deve avaliar e responder motivadamente a manifestação recebida no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, comunicando a outra parte, considerando-se o contrato rescindido com a referida comunicação.



Anexo VIII

- IV. Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE e para o CONTRATADO.
- V. Por determinação judicial.
- 17.2.** Constituem motivos, dentre outros, para a rescisão contratual:
- I. A inexecução total do Contrato;
 - II. A execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e/ou negligência na execução dos serviços contratados;
 - III. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
 - IV. A lentidão do seu cumprimento, levando a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;
 - V. O atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;
 - VI. A paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação;
 - VII. A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital ou no Contrato;
 - VIII. O desatendimento das determinações regulares do CONTRATANTE decorrentes do acompanhamento e fiscalização do Contrato;
 - IX. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
 - X. A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
 - XI. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do Contrato;
 - XII. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.
- 17.3.** Caso alguma das partes tenha interesse na rescisão contratual, deverá manifestar-se, apresentando suas razões, com no mínimo 180 (cento e oitenta) dias de antecedência.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA GARANTIA –

18.1. A CONTRATADA dá e se obriga a manter, durante toda a vigência do Contrato, garantia por uma das modalidades previstas no artigo 70, da Lei 13.303/2016, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do preço global contratado, devendo apresentar o respectivo comprovante em até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contados da data de assinatura deste Contrato, sob pena de rescisão contratual e sanções administrativas cabíveis.

18.1.1. NO CASO DE CAUÇÃO EM DINHEIRO:

- I. O valor depositado em caução será administrado pelo CONTRATANTE e devolvido à CONTRATADA, até 03 (três) meses decorridos do término do Contrato ou da sua rescisão, desde que adimplidas todas as obrigações contratuais, trabalhistas, previdenciárias e fiscais;
- II. O CONTRATANTE utilizará, a qualquer tempo, no todo ou em parte, o valor da garantia para cobrir os prejuízos eventualmente apurados, decorrentes do descumprimento de qualquer obrigação contratual ou falha dos serviços contratados, inclusive os motivados por greves ou atos dos empregados da CONTRATADA;
- III. Utilizada a garantia, a CONTRATADA fica obrigada a reintegrá-la no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da data que for notificada formalmente pelo CONTRATANTE, sob pena de rescisão contratual;
- IV. O valor atualizado da garantia será devolvido à CONTRATADA, desde que a CONTRATADA não possua dívida com o CONTRATANTE e mediante expressa autorização deste.

18.1.2. NO CASO DE SEGURO GARANTIA:

- I. O CONTRATANTE deverá ser indicado como beneficiário do seguro garantia;
- II. A CONTRATADA obriga-se a apresentar a nova apólice em até 10 (dez) dias úteis após o vencimento da anterior e a comprovar o pagamento do prêmio respectivo em até dois dias úteis após o seu vencimento;
- III. O descumprimento das obrigações previstas nos itens I e II, acima, constitui motivo para rescisão contratual;
- IV. O prazo de cobertura da apólice deverá abranger o período do Contrato, acrescido de 03 (três) meses;



Anexo VIII

18.1.3. NO CASO DE FIANÇA BANCÁRIA, deverá constar, no instrumento de fiança bancária:

- I. Prazo de validade correspondente ao período de vigência deste Contrato, acrescido de 03 (três) meses;
- II. 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, independentemente de interpelação judicial;
- III. Expressa renúncia do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 do Código Civil Brasileiro;
- IV. Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

18.1.4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- I. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto contratado e do inadimplemento das demais obrigações nele previstas;
- II. Prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
- III. Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;
- IV. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

18.2. A perda da garantia em favor do CONTRATANTE, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das demais sanções previstas no Contrato.

18.3. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

18.4. A garantia será considerada extinta com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia.

18.5. A garantia prevista nesta cláusula, somente será liberada ante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, ou ainda, de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do Contrato. Caso tais comprovações não sejam apresentadas até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pelo CONTRATANTE.

18.6. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação da garantia, autoriza o CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações, sem prejuízo da aplicação de multas, e a retenção do valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos pelo Contratante à Contratada, até que a garantia seja apresentada.

18.7. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas nesta Cláusula.

18.8. Caso o pagamento de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias decorrentes da contratação não seja comprovado até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência do Contrato, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

19.1. O presente Contrato está inteiramente submetido à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), à Política de Privacidade e às Diretrizes para Proteção de Dados Pessoais do BANRISUL, disponível em <http://banrisul.com.br/>, obrigando-se a CONTRATADA a observar todos os seus termos e condições, e devendo, em especial:

- a) Guardar registro de todas as operações de tratamento de dados efetuadas em razão do cumprimento deste Contrato, e compartilhá-las com o BANRISUL, de forma estruturada, sempre que for necessário para cumprir a LGPD;
- b) Adotar as medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança, o sigilo e a confidencialidade dos dados pessoais tratados, de acordo com as melhores práticas de tecnologia e segurança da informação;
- c) Comunicar o BANRISUL, por escrito, casos de subcontratações de terceiros com a finalidade de auxiliar a CONTRATADA a realizar o tratamento de dados pessoais em nome do BANRISUL, garantindo a submissão destes terceiros subcontratados às mesmas obrigações da CONTRATADA



Anexo VIII

no que se refere à confidencialidade e ao atendimento à legislação de proteção de dados pessoais, bem como responsabilizando-se integral e exclusivamente pelos atos praticados pelos terceiros subcontratados;

d) Caso ocorra um incidente envolvendo dados pessoais, notificar o BANRISUL no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após ter ciência do mesmo, descrevendo, pelo menos, a natureza dos dados pessoais afetados; as informações sobre os titulares envolvidos; as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comercial e industrial; os riscos relacionados ao incidente; os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo;

e) Imediatamente ao final da vigência do presente Contrato, excluir todo e qualquer dado pessoal acessado através do BANRISUL ou tratado em decorrência deste Contrato, inclusive em backups e arquivos externos, estando apta a comprovar ao BANRISUL essa exclusão de dados, sempre que for solicitada.

19.2. A CONTRATADA deverá abster-se de tratar quaisquer dados pessoais, inclusive sensíveis de forma não compatível com a LGPD, com as diretrizes da CONTRATANTE, ou outras leis aplicáveis, notadamente dados que revelem origem étnica ou racial, opiniões políticas, convicção religiosa, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou vida sexual, dados genéticos ou biométricos.

19.3. A CONTRATADA compromete-se, em relação aos dados pessoais coletados, a: (I) não utilizá-los para propósitos outros que não o exercício das atividades previstas neste contrato; (II) não revelá-los a terceiros, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, ou compilações, ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam os referidos dados pessoais; (III) restringir o seu acesso, divulgando-os apenas àqueles funcionários e profissionais que necessitem conhecê-los e na medida necessária à execução de suas tarefas, e desde que tais funcionários e profissionais estejam expressamente autorizados pelo BANRISUL em receber tais informações. Caso a CONTRATADA necessite divulgar qualquer dado pessoal à terceiro, a CONTRATADA deverá, primeiramente, obter a permissão escrita do BANRISUL para, posteriormente, informar o terceiro acerca da natureza confidencial e exclusiva das informações.

19.4. A CONTRATADA isentará o BANRISUL de qualquer demanda administrativa, judicial ou extrajudicial relacionada ao efetivo descumprimento das obrigações da CONTRATADA no que se refere ao tratamento de dados pessoais, cabendo exclusivamente à CONTRATADA ressarcir quaisquer quantias que, eventualmente, o BANRISUL seja obrigado a desembolsar em decorrência de condenações judiciais, sanções administrativas, multas, compensações, juros, danos e prejuízos em geral, relacionados à proteção de dados pessoais, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após ter sido interpelada extrajudicialmente pelo BANRISUL.

19.5. DA REGULARIDADE DAS BASES DE DADOS UTILIZADAS E COMPARTILHADAS

19.5.1 A CONTRATADA declara que todos os dados tratados para fins da prestação do serviço contratado atendem aos requisitos impostos pela Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei 13.709/18), sendo de sua responsabilidade exclusiva que os dados pessoais sejam atuais, corretos, não excessivos e tenham sido obtidos de maneira lícita.

19.5.2 A CONTRATADA declara, também, que possui meios para comprovar a licitude e regularidade do tratamento e coleta dos dados pessoais, bem como o atendimento à LGPD e às melhores práticas de privacidade e proteção de dados.

19.5.3 A CONTRATADA isenta o BANRISUL de qualquer responsabilidade no que se refere à qualidade e/ou licitude dos dados tratados.

19.5.4. Os dados pessoais eventualmente compartilhados pelo BANRISUL com a CONTRATADA somente poderão ser utilizados para a finalidade de execução deste Contrato, devendo ser excluídos pela CONTRATADA tão logo essa finalidade seja atendida; qualquer compartilhamento / transferência desses dados (em especial dados sensíveis) pela CONTRATADA para terceiros demandará autorização prévia do BANRISUL, por escrito.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA MATRIZ DE RISCOS –

20.1. As Partes, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos



Anexo VIII

decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos anexa a este instrumento.

20.2. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da Contratada.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS CONDIÇÕES GERAIS –

21.1. Qualquer modificação na rotina dos serviços deverá ser comunicada com antecedência mínima de setenta e duas horas e a expressa anuência da outra parte.

21.2. Qualquer tolerância ou concessão do CONTRATANTE ou da CONTRATADA, não constituem novações ou precedentes invocáveis por qualquer das partes.

21.3. Os casos fortuitos ou de força maior, previstos no artigo 393, parágrafo único, do Código Civil Brasileiro não constituem inadimplência.

21.4. Nos casos em que a CONTRATADA não comprovar o pagamento dos direitos trabalhistas e previdenciários dos empregados envolvidos na prestação dos serviços, o CONTRATANTE poderá utilizar os valores das faturas ou ainda da garantia apresentada pela CONTRATADA para realizar o pagamento diretamente aos trabalhadores.

21.5. As partes comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial a Lei nº 12.846/2013.

21.6. A CONTRATADA declara, estar ciente acerca dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013 e se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei.

21.7. As Partes declaram, sob as penas da Lei, que os signatários do presente instrumento são seus bastantes representantes/procuradores legais, devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com deveres para assumir as obrigações ora pactuadas.

21.8. As Partes reconhecem que o presente instrumento foi elaborado dentro dos mais rígidos princípios da boa-fé e da probidade, sendo fruto do mútuo consentimento expresso em cláusulas que atendem plenamente os seus recíprocos interesses comerciais. Declaram, outrossim, que leram e compreenderam integralmente o conteúdo avençado, tendo sido exercida em toda sua plenitude a autonomia da vontade das partes, reconhecendo que o presente ajuste é equânime e livre de ambiguidades e contradições.

21.9. Fica, desde já, convencionado, que caso haja alguma divergência entre as cláusulas do presente Contrato e as condições estabelecidas nos Anexos que o integram, serão consideradas como preponderantes as condições e disposições constantes neste Contrato. Em caso de dúvidas e divergências entre os Anexos, prevalecerá sempre o mais recente.

21.10. Qualquer comunicação pertinente ao contrato, a ser realizada entre Contratante e Contratada, inclusive para manifestar-se, oferecer defesa ou receber ciência de decisão sancionatória ou sobre rescisão contratual, deve ocorrer por e-mail, conforme informação a seguir:

a) E-mail da Contratada: XXXXXXXXXXXXXXXX

21.10.1. A Contratada deve receber as comunicações referidas no caput desta cláusula pelo e-mail informado, declarando que se obrigam a verificá-lo a cada 24 (vinte e quatro) horas e que, se houver alteração de e-mail ou qualquer defeito técnico que impeça o acesso, deve comunicar ao Contratante no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

21.10.2. Os prazos indicados nas comunicações iniciam em 2 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail referido no caput.

21.11. As cláusulas e condições pactuadas neste Contrato poderão ser alteradas a qualquer tempo, mediante assinatura de termo aditivo assinado pelos representantes autorizados das partes, respeitados os termos deste Contrato.

21.12. As Partes expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem que todos os documentos pertinentes ao contrato, inclusive o próprio instrumento de contrato e aditivos, todas as páginas de assinatura e eventuais anexos, podem ser assinados digitalmente, por meio de suas respectivas assinaturas mediante certificados eletrônicos, com autenticidade reconhecida pelo certificado digital ICP-Brasil, e enviados, entre as partes, por meio eletrônico, nos termos do art. 10, § 2º, da MP nº 2.220-2.



Anexo VIII

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO DE ELEIÇÃO –

22.1. As partes elegem o foro da Comarca de Porto Alegre, RS, para dirimir as questões relativas a este Contrato.

E, por estarem justos e contratados, firmam o presente em duas vias de igual teor e forma, para um só efeito, perante as testemunhas infra-assinadas.

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

TESTEMUNHAS:



Anexo VIII
ANEXO MATRIZ DE RISCO

MATRIZ DE RISCO					
CATEGORIA	RISCO	SITUAÇÃO FÁTICA	MATERIALIZAÇÃO	MITIGAÇÃO	ALOCACÃO DO RISCO
Risco da Atividade	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular.	Aumento de preço da mão de obra diretamente envolvida na execução do objeto contratual.	Aumento do custo da mão de obra diretamente envolvida na execução do objeto	Repactuação de preço.	CONTRATANTE
Risco da Atividade	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular.	Necessidade de envolver outros recursos não previstos na proposta de serviço.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Planejamento empresarial	CONTRATADA
Risco da Atividade	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular.	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo BANRISUL, que comprovadamente repercute no preço da Contratada, desde que tais custos ultrapassem 30% acima do índice de reajuste estabelecido no contrato, e mediante manifestação e apresentação das comprovações por parte da contratada, conforme previsto na legislação.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Revisão de preço.	CONTRATANTE
Risco da Atividade	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular.	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo BANRISUL, que comprovadamente repercute no preço da Contratada, desde que tais custos não ultrapassem 30% acima do índice de reajuste estabelecido no contrato.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Planejamento empresarial	CONTRATADA
Risco da Atividade	Interrupção da prestação do serviço – Links de	Interrupção da comunicação entre as instalações da empresa contratada e o	Impossibilidade da prestação do serviço. Perda da	Planejamento empresarial	CONTRATADA



Anexo VIII

	Comunicação	Banco, devido à queda do link de dados, resultando na impossibilidade de prestar atendimento aos clientes.	qualidade de execução do objeto.		
Risco da Atividade	Quebra de sigilo.	Furto e/ou vazamento de banco de dados de clientes e/ou informações estratégicas cometido por quadro funcional da CONTRATADA.	Responsabilização pelo compartilhamento de dados sensíveis sem consentimento. Comprometimento da estratégia corporativa e/ou da segurança de sistemas internos.	Termo de responsabilidade e manutenção de sigilo. Termo de confidencialidade e sigilo.	CONTRATADA
Risco da Atividade	Infringência à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por falha de segurança técnica e administrativa da contratada na execução do contrato, por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, falha de segurança técnica e administrativa ou descumprimento das orientações do contratante.	Aplicação das penalidades por infração legal	Cumprimento das obrigações contratuais e legais referente à proteção de dados pessoais.	CONTRATADA
Risco da Atividade	Modificações das especificações do objeto.	Modificação das especificações do objeto e/ou sua execução, ampliando ou reduzindo o escopo da contratação, por necessidade do Contratante.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço. Aumento de prazo de execução.	Reajuste de preço. Aditivo contratual com prorrogação do prazo de execução.	CONTRATANTE
Risco da Atividade	Paralisação dos serviços por agentes e/ou eventos externos à relação contratual	Eventos ocorridos durante a contratualidade que impeçam o cumprimento do prazo ou aumentem seus custos, tais como desastres socioambientais, eventos que dizem respeito à saúde coletiva, sinistros, caso fortuito ou de força maior e/ou greves.	Perda da qualidade de execução do objeto.	Planejamento empresarial	CONTRATADA
Risco da Atividade	Infringência a regulamentações dos serviços de telefonia	Violação das exigências regulatórias oriundas dos órgãos reguladores do setor.	Aplicação das penalidades por infração legal. Ressarcimento das multas e penalidades impostas ao Banco por descumprimento.	Planejamento empresarial	CONTRATADA
Risco de Liquidez	Problemas de liquidez financeira.	CONTRATADA apresenta problemas de caixa, impossibilitando a continuação do contrato.	Perda da qualidade de execução do objeto.	Planejamento financeiro considerando a qualificação econômico-financeira adequada ao porte do objeto contratual.	CONTRATADA
Riscos Trabalhistas e Previdenciários	Falha ou fraude no pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias aos	Responsabilização do BANRISUL por verbas trabalhistas e previdenciárias dos	Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para o BANRISUL, além de	Ressarcimento, pela CONTRATADA, ou retenção de	CONTRATADA



Anexo VIII

íário	trabalhadores terceirizados.	profissionais da CONTRATADA alocados na execução do objeto contratual.	eventuais honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais.	pagamento e compensação com valores a esta devidos, da quantia despendida pelo CONTRATANTE.	
Risco Tributário e Fiscal	Falha no recolhimento tributário e/ou fiscal.	Responsabilização do CONTRATANTE por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa do CONTRATANTE.	Débito ou crédito tributário ou fiscal.	Ressarcimento, pela CONTRATADA, ou retenção de pagamento e compensação com valores a esta devidos, da quantia despendida pelo CONTRATANTE.	CONTRATADA
Risco Tributário e Fiscal	Falha no recolhimento tributário e/ou fiscal.	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro da Contratada	Planejamento tributário.	CONTRATADA
Risco Tributário e Fiscal	Alteração na alíquota tributária.	Ausência de requerimento por parte da CONTRATADA, tempestivamente, de revisão dos preços devido a majoração de alíquota tributária ocorrida entre a data da proposta e assinatura do contrato.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Planejamento tributário.	CONTRATADA
Risco Reputacio nal	Conduta comissiva ou omissiva da empresa CONTRATADA.	Práticas discriminatórias e/ou condutas abusivas praticadas pelo quadro funcional da CONTRATADA contra terceiros. Violação ou conduta contrária às exigências legais/regulatórias e/ou aos princípios e objetivos da Instituição.	Danos à imagem do Contratante, impactando a percepção de clientes e acionistas.	Cumprimento de condutas estabelecidas no Código de Ética e Políticas Institucionais. Legislação e normas pertinentes à contratação.	CONTRATADA



Anexo VIII

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

O CONTRATANTE, BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., sociedade de economia mista, com sede na Rua Capitão Montanha, nº 177, Bairro Centro – CEP 90.010-040, em Porto Alegre/RS, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob nº 92.702.067/0001-96, por seu representante legal no fim assinado,

e

A CONTRATADA, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, com sede na Rua XXXXXXXXXXXX, nº XXXX – Bairro XXXXXXXXXXXX – CEP: XXXXXX – em XXXXXXXXXXX/XX, inscrita no CNPJ sob nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por seu representante legal no fim assinado, têm como certo e ajustado o que adiante segue.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO –

1.1. O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO define os direitos, obrigações e responsabilidades das Partes em relação à Segurança da Informação e aos ativos envolvidos e necessários à execução do objeto deste Contrato e seus aditivos, doravante referido apenas como Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES –

2.1. **Ativo:** Qualquer coisa que tenha valor para as Partes, englobando:

I. Os ativos de informação, tais como, mas não se limitando a base de dados e arquivos, contratos e acordos, documentação de sistema, informações sobre pesquisa, manuais de usuário, material de treinamento, procedimentos de suporte ou operação, planos de continuidade do negócio, procedimentos de recuperação, trilhas de auditoria e informações armazenadas;

II. Os ativos de software, tais como, mas não se limitando a aplicativos, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários;

III. Os ativos físicos, tais como, mas não se limitando a equipamentos computacionais, equipamentos de comunicação, mídias removíveis e outros equipamentos;

IV. Os serviços, tais como, mas não se limitando a serviços de computação e comunicações, utilidades gerais, por exemplo aquecimento, iluminação, eletricidade e refrigeração;

V. As pessoas e suas qualificações, habilidades e experiências;

VI. Os intangíveis, tais como, mas não se limitando a reputação e a imagem da Parte.

2.2. **Confidencialidade e Sigilo:** Garantia de que a informação é acessível somente a Pessoas Autorizadas.

2.3. **Dado Pessoal:** Qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, de acordo com a Lei nº 13.709/18.

2.4. **Informação:** Significa toda e qualquer informação de natureza, mas não se limitando a comercial, técnica, financeira, jurídica, operacional ou mercadológica sobre, mas sem se limitar a análises, amostras, componentes, contratos, cópias, croquis, dados pessoais ou não pessoais, definições, desenhos, diagramas, documentos, equipamentos, especificações, estatísticas, estudos, experiências, fluxogramas, fórmulas, fotografias, ideias, instalações, invenções, mapas, métodos e metodologias, modelos, pareceres, pesquisas, planos ou intenções de negócios, plantas ou gráficos, práticas, preços, custos e outras informações comerciais, processos, produtos atuais e futuros, programas de computador, projetos, testes ou textos repassada na forma escrita, oral, armazenada em qualquer mídia tangível ou intangível.

2.5. **Informações Confidenciais:** São aquelas informações que a Parte Divulgadora deseja proteger contra o uso ilimitado, comunicação e ou divulgação indiscriminada ou competição e que sejam designadas como tal por meio de Contrato, especialmente para fins de celebração de acordo comercial referente aos projetos do BANRISUL.

2.6. **Informação Liberada:** Trata-se da informação identificada pela Parte Divulgadora com a expressão “INFORMAÇÃO LIBERADA” ou que:

I. Seja do conhecimento da Parte Receptora à época em que lhe for comunicada, desde que possa ser comprovado tal conhecimento prévio;

II. Antes de ser revelada, tenha se tornado do conhecimento do público através de fatos outros que não atos ilícitos praticados por uma das Partes ou por seus representantes ou empregados;



Anexo VIII

- III. Tenha sido recebida legitimamente de terceiro sem restrição à revelação e sem violação à obrigação de sigilo direta ou indiretamente para com a Parte que as houver revelado;
- IV. Tenha tido a divulgação autorizada por escrito pela Parte Divulgadora;
- V. Tenha sido desenvolvida de forma independente por empregados ou por empresas do mesmo grupo da Parte Receptora, sem utilização direta ou indireta de Informações Confidenciais, desde que passível de comprovação;
- VI. Toda e qualquer informação que não se enquadre nas hipóteses previstas acima deverá ser considerada confidencial e mantida sob sigilo pela Parte Receptora até que venha a ser autorizado, expressamente pela Parte Divulgadora, a tratá-la diferentemente.
- 2.7. Parte:** Expressão utilizada para referir genericamente os signatários deste Termo de Confidencialidade e Sigilo.
- 2.8. Parte Receptora:** É a Parte que recebe as informações Confidenciais.
- 2.9. Parte Divulgadora:** É a Parte que divulga as informações Confidenciais.
- 2.10. Pessoa Autorizada:** Agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados dos signatários do Contrato ou deste Termo de Confidencialidade e Sigilo e aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações.
- 2.11. Sigilo:** Condição nas quais dados sensíveis são mantidos em sigilo e divulgado apenas para as Pessoas Autorizadas.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES –

- 3.1.** Todas as informações relacionadas ao objeto do Contrato referido na cláusula primeira deste instrumento que forem transmitidas pela Parte Divulgadora à Parte Receptora devem ser consideradas e protegidas pela Parte Receptora como confidenciais, exceto se antes da divulgação for esclarecido expressamente que não são confidenciais.

CLÁUSULA QUARTA – DO TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS –

- 4.1.** As informações da Parte Divulgadora devem ser tratadas como confidenciais e serem protegidas pela Parte Receptora por período indeterminado, até ordem em contrário.

CLÁUSULA QUINTA – DAS AUTORIZAÇÕES PARA ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS –

- 5.1.** Para alcançar a condição de Pessoa Autorizada, os agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados das Partes, envolvidos, direta ou indiretamente, com a execução do Contrato, deverão ser devidamente instruídos sobre a proteção e manutenção da Confidencialidade e Sigilo das Informações Confidenciais, bem como do teor deste Termo de Confidencialidade e Sigilo.
- 5.2.** Concomitantemente, as Partes tomarão todas as providências para minimizar o risco de revelação de Informações Confidenciais, assegurando-se de que somente Pessoas Autorizadas tenham acesso a tais informações, na estrita medida do necessário.
- 5.3.** Em qualquer caso, as Partes serão responsáveis por toda infração ao presente Termo de Confidencialidade e Sigilo que venha a ser cometida por qualquer Pessoa Autorizada sob sua responsabilidade e tomará todas as providências, inclusive judiciais, necessárias para impedi-los de revelar ou utilizar, de forma proibida ou não autorizada, as Informações Confidenciais.
- 5.4.** Cada Parte fará a gestão das inclusões e exclusões de seus prepostos na condição de Pessoa Autorizada, devendo comunicar imediatamente à outra Parte as mudanças ocorridas.

CLÁUSULA SEXTA – DO USO –

- 6.1.** As Informações Confidenciais reveladas serão utilizadas, exclusivamente, para os fins de execução do Contrato. Em hipótese alguma, poderão ser utilizadas para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para uso de terceiros.
- 6.1.1.** A Parte Receptora concorda que:
 - I.** Quaisquer informações confidenciais divulgadas de acordo com este instrumento devem ser usadas pela Parte Receptora tão somente com o propósito para o qual foram divulgadas;



Anexo VIII

II. Quaisquer informações confidenciais divulgadas de acordo com este documento permanecem em qualquer instância de propriedade da Parte Divulgadora;

III. Exceto nos casos de determinação judicial, a Parte Receptora não poderá usar, distribuir, divulgar ou disseminar informações confidenciais a quem quer que seja, salvo a seus empregados, incluindo os de sua controladora, subsidiárias controladas ou afiliadas, que necessitem ter conhecimento de tais informações ao alcance do propósito para o qual foram divulgadas, a não ser e até que tais informações:

a. Estejam disponíveis para o público por outros meios que não por quebra deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO;

b. Estejam de posse da Parte Receptora ou de seus empregados sem restrição, antes de qualquer divulgação feita segundo este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO;

c. Sejam ou tenham sido divulgadas à Parte Receptora ou a seus empregados por terceiros, que não tenham sido empregados das Partes e desde que por meios legais tenham obtido conhecimento;

d. Sejam desenvolvidas independentemente pela Parte Receptora sem que as informações confidenciais, divulgadas segundo este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, tenham sido usadas direta ou indiretamente.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA NÃO DIVULGAÇÃO –

7.1. A Parte Receptora garante que protegerá por todos os meios as informações confidenciais, comprometendo-se a protegê-las da forma e, no mínimo, no grau que protege suas próprias informações confidenciais.

7.2. A Parte Receptora concorda também em dar conhecimento a todos os seus empregados e demais colaboradores, de suas obrigações contratuais, que regem este instrumento e a todos que tiverem acesso às informações confidenciais.

7.3. A divulgação pela Parte Receptora de informações confidenciais, sem autorização expressa da Parte Divulgadora, sujeitará a infratora às penalidades legais e ou contratuais.

CLÁUSULA OITAVA – DA GUARDA DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS –

8.1. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à preservação de extravio ou perda de quaisquer Informações Confidenciais, principalmente os que impeçam a divulgação ou a utilização por seus agentes, funcionários, consultores e representantes, ou ainda, por terceiros não envolvidos com a execução do Contrato.

8.2. A CONTRATADA concorda também que tomará assinatura no TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, de todos os seus empregados e colaboradores que vierem a ter acesso às informações confidenciais.

CLÁUSULA NONA – DAS CÓPIAS –

9.1. As Partes comprometem-se a não efetuar nenhuma gravação ou cópia das Informações Confidenciais recebidas.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA PROPRIEDADE –

10.1. O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO não implica a concessão, pela Parte Divulgadora à Parte Receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

10.2. Todas as anotações e compilações serão também consideradas Informações Confidenciais e serão havidos como de propriedade da Parte Divulgadora, não cabendo à outra Parte nenhum direito sobre tais, salvo acordo entre as mesmas, expresso e por escrito, em contrário.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIOLAÇÃO –

11.1. As Partes informarão a outra Parte imediatamente sobre qualquer revelação não autorizada, esbulho ou mau uso, por qualquer pessoa, de qualquer Informação Confidencial, assim que tomar



Anexo VIII

conhecimento, e tomará as providências necessárias ou convenientes para evitar qualquer violação futura de Informações Confidenciais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS –

12.1. A pedido da Parte Divulgadora, a Parte Receptora deverá restituir imediatamente o documento (ou outro suporte) que contiver Informações Confidenciais.

12.2. A Parte Receptora deverá restituir espontaneamente a Parte Divulgadora as Informações Confidenciais que deixarem de ser necessárias, não guardando para si, em nenhuma hipótese, cópia, reprodução ou segunda via das mesmas.

12.3. A pedido da Parte Divulgadora, a Parte Receptora deverá prontamente emitir uma declaração assinada por seu representante legal, confirmando que toda Informação Confidencial foi restituída ou inteiramente destruída, comprometendo-se de que não foram retidas quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de ser considerado falta gravíssima, conforme previsto no Contrato e ainda podendo ser, a CONTRATADA, responsabilizada por perdas e danos que porventura vierem a existir.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES –

13.1. O descumprimento de quaisquer cláusulas do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo será considerado falta gravíssima conforme previsto no Contrato e ainda sujeitará a Parte, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos diretos sofridos pela outra Parte, excluindo-se danos indiretos, consequenciais ou lucros cessantes, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, que serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA –

14.1. O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO terá a mesma vigência do Contrato e seus aditivos em consonância com a Cláusula Primeira. Não obstante o referido termo final de validade do Contrato, todas as obrigações previstas neste Instrumento, relacionadas às Informações já divulgadas, continuarão a ser observadas, notadamente a preservação da confidencialidade, por período indeterminado após a sua extinção.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICIDADE –

15.1. Todas as declarações, anúncios públicos e/ou divulgações relativas ao Contrato e a este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deverão ser previamente comunicados e coordenados por ambas as Partes, dependendo a sua declaração, anúncio e/ou divulgação, do prévio e mútuo consentimento das mesmas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – REVELAÇÃO POR ORDEM JUDICIAL –

16.1. Caso uma das Partes seja obrigada a revelar qualquer Informação Confidencial em virtude de ordem judicial, a mesma avisará a outra Parte imediatamente, para que a esta seja dada a oportunidade de opor-se à revelação. Caso a oposição da Parte não seja bem-sucedida, a Parte oposta somente poderá fazer a revelação na extensão exigida pela ordem judicial em questão e deverá exercer todos os esforços razoáveis para obter garantias confiáveis de que tais Informações Confidenciais tenham tratamento sigiloso.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS –

17.1. Falhas ou atrasos de qualquer uma das Partes no exercício de qualquer direito, poder ou privilégio não devem ser considerados como desistência, novação ou modificação dos direitos previstos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO.



Anexo VIII

17.2. Fica entendido que este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO não pretende e não vai obrigar as Partes a celebrar outros acordos ou contratos, ou ainda a realizar qualquer negócio, ficando, certo e ajustado que as Partes não têm exclusividade no recebimento das informações confidenciais a serem divulgadas.

17.3. Nada que esteja contido neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deve ser tomado como garantia ou conferência de direitos de licença de uso das informações confidenciais divulgadas à parte Receptora.

17.4. Qualquer aditamento a este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deve ser por escrito e assinado por seus representantes legais.

MANUTIDA



Anexo VIII

TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Eu, _____, portador do documento de identidade

nº _____, expedido pela _____, CPF nº _____, comprometo-me a manter sigilo sobre dados, processos, informações, documentos e matérias que eu venha a ter acesso ou conhecimentos no âmbito do CONTRATANTE, em razão das atividades profissionais a serem realizados e ciente do que preceituam a Lei Complementar 105/2001 que trata do sigilo bancário; o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), nos Artigos 153, 154, 314, 325 e 327 e suas alterações promovidas pela Lei 9.983/2000 e Lei 6.799/1980; o Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 (Código do Processo Penal), no Artigo 207; a Lei Federal nº 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil); a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 (Lei de Arquivos), nos Artigos 4, 6 e 25; e o Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 (Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento).

Tenho ciência de que o não cumprimento do aqui estabelecido estará a Contratada incidindo em falta gravíssima em conformidade com o estabelecido no Termo de Confidencialidade e Sigilo e no Contrato propriamente dito.

E por estar de acordo com o presente Termo, assino-o na presença das testemunhas a seguir mencionadas.

Assinatura do Colaborador da CONTRATADA

Testemunhas:



ORIENTAÇÕES AO FORNECEDOR

Prezado Fornecedor,

Visando padronizar o fluxo de envio da documentação e troca de informações, bem como agilizar os procedimentos para realização de pagamentos, se faz necessário o alinhamento sobre os pontos abaixo:

1. ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

- Sempre mantenha seu cadastro atualizado junto ao contratante, incluindo dados de contato como endereço, telefone, e-mail e dados completos do representante legal. A atualização cadastral abrange a necessidade de comunicação de eventuais alterações como modificação do capital social, alteração do objeto social e/ou atividades, alteração da razão social, nome fantasia e/ou quadro societário, devidamente acompanhado de documentação comprobatória

2. GESTÃO DO CONTRATO

- Questionamentos a respeito do gerenciamento da contratação, tais como valores a receber, renovação, Termos Aditivos, prorrogações, reajuste de valores, controles de prazos e apresentação da garantia contratual, deverão ser direcionados para o endereço eletrônico contratacoes_gestao_contratos@banrisul.com.br.

3. GESTÃO DO PAGAMENTO

- Toda a documentação que se relaciona com o pagamento (nota fiscal, certidões de regularidade, certidões de isenção ou que demonstre condição tributária especial) deverá ser enviada para o endereço eletrônico nf_contratos@banrisul.com.br. Este e-mail é exclusivamente para o envio da documentação para pagamento. Mensagens que não se enquadrarem neste requisito serão desconsideradas.

- Questionamentos sobre pagamentos (dúvidas, previsão para pagamento, substituição tributária/retenções efetuadas, etc.), deverão ser direcionados exclusivamente para o endereço eletrônico pagadoria@banrisul.com.br.

IMPORTANTE:

Informamos que, antes da emissão da nota fiscal, enviaremos as orientações necessárias para a correta emissão do documento (dados do tomador, enquadramento tributário, retenções na fonte, etc.).

A nota fiscal somente poderá ser emitida após a conformidade do Gestor demandante da contratação, confirmando a conclusão da prestação dos serviços/entrega do objeto, e que o mesmo está em conformidade com as exigências contratuais.

Agradecemos imensamente vossa atenção neste assunto e nos colocamos à disposição para maiores esclarecimentos por meio do endereço eletrônico, caso seja necessário: contratacoes_pagadoria@banrisul.com.br

Conheça o nosso **MANUAL DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES**, documento que orienta sobre a conduta adequada na relação entre o Banrisul e seus fornecedores, bem como as informações gerais para o bom andamento deste relacionamento que ora se inicia, disponível na página de internet do Banrisul, na área de Transparência, no seguinte caminho: banrisul.com.br > Transparência > Licitações e Contratos > **MANUAL DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES**.

Conheça também nossa **APOSTILA TREINAMENTO DE TERCEIROS**, que em atendimento à regulação¹ vigente, está sendo disponibilizada de forma ampla e irrestrita, devendo os Fornecedores adotar medidas para que esta disposição seja levada a efeito junto a seus colaboradores, a qual se encontra disponível em: banrisul.com.br > Transparência > Licitações e Contratos > Capacitação de Terceirizados - Res. 4557/2017.

Para maiores informações sobre procedimentos operacionais relacionados com a presente contratação, a contratada deverá consultar o **MANUAL DO FORNECEDOR DO BANRISUL**, documento que auxilia os fornecedores a conhecerem e entenderem os procedimentos que a empresa utiliza nas suas relações comerciais de aquisição de bens e prestação de serviços, disponível na página de internet do Banrisul, na área de Transparência, no seguinte caminho: banrisul.com.br > Transparência > Licitações e Contratos > **MANUAL DE FORNECEDORES DO BANRISUL**.

Atenciosamente,

UNIDADE DE CONTRATAÇÕES E PAGADORIA

¹ Artigo 36 da Resolução CMN nº 4.557/2017, o qual define que a instituição deve se assegurar da adequada capacitação sobre risco operacional de todos os prestadores de serviços terceirizados relevantes, Artigo 7º da Resolução CMN nº 4.595/17, Inciso III, que estabelece a necessidade capacitação de todos os empregados e dos prestadores de serviços terceirizados relevantes, em assuntos relativos à conformidade; e Artigo 3º, Inciso I, da Carta Circular BCB nº 3.978/2020, que determina a promoção de cultura organizacional de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, inclusive, aos prestadores de serviços terceirizados.



Anexo IX

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER – Nº 0201298/2023

O CONTRATANTE, BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., sociedade de economia mista, com sede na Rua Capitão Montanha, nº 177, Bairro Centro – CEP 90.010-040, em Porto Alegre/RS, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob nº 92.702.067/0001-96, por seu representante legal no fim assinado,

e

A CONTRATADA, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, com sede na Rua XXXXXXXXXXXX, nº XXXX – Bairro XXXXXXXXXXXX – CEP: XXXXXX – em XXXXXXXXXXX/XX, inscrita no CNPJ sob nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por seu representante legal no fim assinado, têm como certo e ajustado o que adiante segue.

O presente Contrato tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, descrito abaixo, constante do Edital de Licitação nº 0001298/2023, regendo-se pela Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e legislação pertinente, sujeitando-se às disposições da Lei Estadual nº 11.389, de 25 de novembro de 1999, pelos termos da proposta e pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos, obrigações e responsabilidades das partes.

CLAUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO –

1.1. O objeto do presente contrato é a Prestação de Serviços de Contact Center.

1.1.1. Especificações do Objeto**I. O objeto é formado pelos seguintes itens:**

- a.** A partir da contratação, a CONTRATADA será responsável pelo quantitativo descrito no item - Quantidade de posições de atendimento para a prestação de serviços.
- b.** Os Lotes serão distribuídos em fases de implantação.
- c.** A CONTRATADA será responsável pela gestão e custos com Recursos Humanos, Infraestrutura Tecnológica e Física para atendimento.

II. As características do objeto são:

- a.** Serão prestados serviços de Contact Center, ou seja, atendimento receptivo e ativo (multimeios), no ambiente da CONTRATADA.
- b.** A prestação dos serviços contempla, também, as atividades acessórias, inerentes aos processos e seu respectivo gerenciamento operacional, conforme detalhamento contido neste contrato e Anexos.
- c.** Todas as despesas pela execução dos serviços deverão ser suportadas pela Contratada e devem contemplar todos os custos que a Contratada entender necessários à prestação dos serviços.
- d.** O serviço contratado será prestado pela CONTRATADA em 01 (um) site (infraestrutura), conforme detalhamento contido neste contrato e Anexos.
- e.** Os atendimentos destinam-se aos clientes, consumidores bancários, usuários do CONTRATANTE, de suas coligadas/subsidiárias e afins, público-alvo que doravante será denominado “cliente(s)”.
- f.** É de responsabilidade do CONTRATANTE a definição das normas e procedimentos sobre Produtos/Serviços e Inteligência do Negócio, cabendo a CONTRATADA o cumprimento das mesmas.

1.2. Ficam fazendo parte do presente Contrato, para todos os fins e efeitos de direito, como se aqui estivessem transcritos, as Planilhas e Anexos integrantes do Edital de Licitação nº 0001298/2023.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO –**2.1. Início da prestação dos serviços**

I. A implantação dos serviços se dará após a finalização das fases de implementação de infraestrutura física e tecnológica, conforme anexos.



Anexo IX

- II. Os canais de atendimento serão agrupados por semelhança das características.
- III. As fases de implantação serão definidas de acordo com o agrupamento dos canais de atendimento.
- IV. O treinamento dos Multiplicadores será composto por parte teórica e prática, nos turnos manhã e tarde.
- V. O treinamento dos empregados da CONTRATADA será composto por parte teórica e prática, nos turnos manhã ou tarde.
- VI. O início da prestação de serviço se dará durante o período da incubadora até a migração total do grupo de canais de atendimento, e assim sucessivamente para cada grupo de canais de atendimento, quando se dará o final da migração.
- VII. A implantação da prestação dos serviços ocorrerá conforme segue:
- VIII. O Lote 02 será implantado após o término de implantação do Lote 01, ao início de vigência do contrato e concomitante com o contrato vigente, seguindo o cronograma abaixo.

Cronograma de Capacitação

Período: Mês	1º								2º								3º	4º	5º	6º
Período: Semana	1		2		3		4		1		2		3		4		-	-	-	-
Período: Turno	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	-	-	-	-
Capacitação dos Multiplicadores da CONTRATADA (Teoria)	x	x	x	x	x	x	x	x												
Período de Incubadora dos Multiplicadores da CONTRATADA, ou seja, atendimento assistido (Prática)			x	x	x	x	x	x												
Capacitação dos empregados da CONTRATADA - Coordenação /Supervisão /administrativo (Teoria)	x	x	x	x	x	x	x	x												
Período de Incubadora dos empregados da CONTRATADA - Coordenação /Supervisão/ administrativo (Prática)			x	x	x	x	x	x												
Capacitação dos empregados da CONTRATADA - Atendimento									x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Período de Incubadora (Atendimento assistido) dos empregados da CONTRATADA - Atendimento										x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Início da migração do atendimento dos serviços										x										
Início do faturamento das posições de atendimento										x										
Acompanhamento dos indicadores de desempenho e contratuais										x										
Finalização da migração dos serviços																				x

2.2. Descrição dos serviços

2.2.1. Serão prestados serviços de atendimento receptivo e ativo (multimeios), pela CONTRATADA, ao público-alvo, nas células de atendimento definidas pelo CONTRATANTE.

- I. Os serviços e canais de atendimento serão divulgados, posteriormente, à CONTRATADA.
- II. A definição dos canais de atendimento será feita exclusivamente pelo CONTRATANTE.
- III. Além disso, em decorrência da natureza da atividade, os serviços de atendimento estão sujeitos, no decorrer da execução do contrato, a mudanças como inclusão/exclusão de canal, novos procedimentos, fluxos ou alterações na dinâmica do atendimento; podendo o CONTRATANTE agrupar, a seu critério, serviços com características similares. Eventuais alterações serão, para fins de adaptação, previamente comunicadas a CONTRATADA.
- IV. É de responsabilidade do CONTRATANTE a definição das normas e procedimentos sobre Produtos/Serviços e Inteligência do Negócio. Cabe a CONTRATADA o cumprimento das mesmas.
- V. A seguir estão descritas as características e horários de funcionamento dos serviços de atendimento, salientando que, para os feriados, pode haver redução dos horários ou fechamento do canal, de acordo com os procedimentos do CONTRATANTE:



Anexo IX

Cod TR	Horário de Atendimento Dias Úteis	Meio de Comunicação	Características do Serviço
A	24h	Telefone	Fornecer informações; efetuar bloqueios e cancelamentos; e registrar reclamações, solicitações, elogios e sugestões referente aos produtos e serviços.
Aa	24h	Telefone	
Ai	24h	WEB - email	
B	24h	Telefone	
C	24h	Telefone	
Dr	09h às 17h	Telefone	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços.
Da	09h às 17h	Telefone	
E	08h30 x 18h	Telefone	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços.
Ec	08h30 x 18h	Chat	
F	08h x 20h	Telefone	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços.
Fa	09h x 20h	Telefone	
Fc	08h x 20h	Chat	
Fw	08h x 20h	Whatsapp	
G	07h x 21h	Telefone	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços do Banrisul. Também prestar suporte para realização de operações, e/ou solicitar manutenção para os equipamentos.
Gc	07h x 21h	Chat	
Gw	07h x 21h	Whatsapp	
Gz	07h x 21h	Whatsapp	
H	07h x 21h	Telefone	
Hc	07h x 21h	Chat	
Hw	07h x 21h	Whatsapp	
I	07h X 21h	Telefone	Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços do Banrisul. Também prestar auxílio operacional.
Ic	07h X 21h	Chat	
Iw	07h X 21h	Whatsapp	
Jp	09h x 21h	Telefone	Realiza ações de contato ativo (cobranças, pesquisas e ações comerciais diversas).
Ke	09h x 17h	Chat	Esclarecer dúvidas e fornecer informações referentes aos serviços/produtos/procedimentos/sistemas.
Ki	09h x 17h	Chat	
-	-	-	Serviço novo - em fase de homologação

2.3. Especificação dos serviços: Para assegurar a excelência na prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá garantir a execução das atividades mínimas exigidas a seguir, de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

2.3.1. Atividade de atendimento - atribuições da CONTRATADA

I. Realizar o atendimento de imediato, de todos os contatos recebidos (multimeios), dentro dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE.

II. Realizar todos os questionamentos necessários para identificação da demanda do cliente, conforme os procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

III. Registrar em sistemas e/ou ferramentas, disponibilizados pelo CONTRATANTE, os dados dos demandantes e das suas demandas, preenchendo corretamente os formulários dentro dos procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

IV. Analisar as demandas dos clientes, prestando informações e orientações claras e concisas, na linguagem escrita ou falada.

V. Obedecer aos procedimentos padronizados, consultando sempre a base de conhecimentos, sistemas e ferramentas, disponibilizados pelo CONTRATANTE.

VI. Prestar informações corretas e completas, de acordo com a demanda do cliente e respeitando os procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

VII. Prestar atendimento, preservando os dados pessoais do cliente, mantendo-os em sigilo e utilizando-os exclusivamente para os fins do atendimento.

VIII. Realizar o encaminhamento da demanda, sempre que necessário, para a área responsável e respeitando os fluxos de comunicação definidos, conforme critérios e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

IX. Realizar imediatamente, sempre que solicitado pelo cliente, o bloqueio e o cancelamento de produtos e serviços, conforme critérios e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

X. Consultar, nos sistemas e ferramentas de registro do CONTRATANTE, as informações necessárias para retorno fidedigno aos clientes.



Anexo IX

- XI.** Respeitar os prazos de retorno aos clientes, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
 - XII.** Contatar os clientes para retorno de demanda e/ou solicitação de informações complementares, sempre que necessário e/ou demandado pelo CONTRATANTE.
 - XIII.** Finalizar corretamente, nos sistemas e/ou ferramentas disponibilizados pelo CONTRATANTE, todo e qualquer atendimento, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
 - XIV.** Prestar atendimento de suporte operacional, visando auxiliar os clientes na correta utilização de equipamentos e aplicativos desenvolvidos pelo CONTRATANTE, conforme fluxo de atendimento estabelecido pelo CONTRATANTE.
 - XV.** Atender e responder as demandas dos clientes via multimeios.
 - XVI.** Realizar contato com os clientes com o objetivo de repassar informações de interesse do cliente, relacionadas a produtos e/ou serviços prestados pelo CONTRATANTE.
 - XVII.** Transferir ligações, conforme fluxo de atendimento estabelecido pelo CONTRATANTE.
 - XVIII.** Encerrar a ligação somente após a conclusão do atendimento ao cliente.
 - XIX.** Reportar ao supervisor qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvida e ausência de informações que exista(m) durante o atendimento, para que o mesmo tome as devidas providências.
 - XX.** Realizar atendimentos a deficientes auditivos ou de fala.
 - XXI.** Executar outras atividades inerentes ao serviço de atendimento, de acordo com as necessidades, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.
- 2.3.2. Atividades de gestão operacional - atribuições**
- I.** Supervisionar/Coordenar o atendimento, garantindo que o mesmo seja realizado conforme as atribuições, fluxos e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
 - II.** Prestar atendimento multimeios aos clientes, sempre que necessário.
 - III.** Supervisionar as chamadas e os diálogos (multimeios), estabelecidos entre os clientes e os atendentes; e interceptar a ligação, quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes.
 - IV.** Controlar a aderência diária das posições de atendimento e tomar as devidas providências para garantir os indicadores operacionais e contratuais.
 - V.** Acompanhar os registros de atendimentos e tomar as devidas providências, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
 - VI.** Acompanhar a aderência aos fluxos de atendimento e tomar as devidas providências, para garantir a execução das atividades dentro das normas e procedimentos do CONTRATANTE.
 - VII.** Prestar suporte aos atendentes, esclarecendo as dúvidas.
 - VIII.** Contatar com outras Unidades e o plantão, desde que pré-estabelecido no fluxo de comunicação do CONTRATANTE, na busca de solução de indisponibilidade sistêmica.
 - IX.** Acompanhar a atividade de contato com os clientes e adotar as devidas providências para garantir a execução dentro das metas, normas e procedimentos do CONTRATANTE.
 - X.** Registrar no sistema de comunicação interna qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvidas e ausência de informações identificadas no atendimento, bem como, sugestões de melhorias para aperfeiçoamento dos roteiros e/ou procedimentos de atendimento, para que sejam tomadas as devidas providências pelo CONTRATANTE.
 - XI.** Identificar a necessidade de capacitação.
 - XII.** Assumir responsabilidade pelo cumprimento dos indicadores contratuais.
 - XIII.** Realizar reunião recorrente com o CONTRATANTE, focando o atingimento de todos os Indicadores de Desempenho Operacional.
 - XIV.** Elaborar Planos de Ação sempre que necessário ou quando solicitado pelo CONTRATANTE.
 - XV.** Executar outras atividades inerentes ao serviço de Supervisão/Coordenação, de acordo com as necessidades, ou sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.
 - XVI.** Acompanhar e analisar a performance e o desempenho da operação e tomar as devidas providências, para garantir os indicadores contratuais.
 - XVII.** Realizar a distribuição das posições de atendimento, de acordo com o dimensionamento realizado pela CONTRATADA e autorizado pelo CONTRATANTE.



Anexo IX

XVIII. Realizar a distribuição das posições de atendimento, de acordo com o dimensionamento definido pelo CONTRATANTE, em situações necessárias.

2.3.3. Atividades de qualidade do atendimento - atribuições da CONTRATADA

- I. Monitorar as ligações e realizar as avaliações da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- II. Fornecer a base de informações e relatórios, estabelecidos pelo CONTRATANTE, sobre os monitoramentos efetuados.
- III. Desenvolver planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços.
- IV. Propor melhorias para aperfeiçoamento dos roteiros/procedimentos de atendimento.
- V. Participar de reuniões com os representantes do CONTRATANTE, se necessário.
- VI. Acompanhar os indicadores da qualidade do atendimento.
- VII. Conduzir os processos de capacitação.
- VIII. Implementar os programas de treinamentos técnicos e comportamentais.
- IX. Designar equipe de multiplicadores capacitada nos produtos/sistemas/serviços e procedimentos do CONTRATANTE.
- X. Implementar as melhorias apontadas pelo CONTRATANTE.
- XI. Implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

2.3.4. Atividades de planejamento de Contact center - atribuições da CONTRATADA

- I. Realizar a extração de relatórios.
- II. Desenvolver estudos e orientar as tendências operacionais, por meio da mensuração de resultados e comparativos para tomada de decisão.
- III. Acompanhar as métricas e monitorar o desempenho operacional.
- IV. Garantir a melhor produtividade, corrigindo possíveis falhas e melhorando a performance da equipe.
- V. Realizar análise de tráfego, dimensionamento e escalonamento.

2.4. Referenciais para o dimensionamento

- I. É de responsabilidade da CONTRATADA o recrutamento/seleção/capacitação dos Recursos Humanos, a alocação para o 1º nível de atendimento e os demais recursos humanos, conforme tabela de parâmetros mínimos para o dimensionamento, a seguir:

Atividades	Parâmetros mínimos para o dimensionamento
Atendimento Receptivo e Ativo (Multimeios)	Quantidade de operadores suficientes para atendimento à demanda, nos horários e níveis de serviços requeridos pelo CONTRATANTE, conforme item 8.4.1.
Gerenciamento da Operação	01 Gerente - Preposto
Gestão Operacional	A CONTRATADA deverá disponibilizar Coordenação/Supervisão, em dias úteis, sábados, domingos e feriados. E ainda garantir presença de gestores em todos os turnos em quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais e de acordo com as exigências e especificações de cada canal de atendimento.
RH/Administrativo	Quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais, podendo ser compartilhado com outras operações.
Qualidade	A CONTRATADA deverá disponibilizar Instrutores/Monitores, em quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais, podendo ser compartilhado com outras operações.
Planejamento de Contact Center	A CONTRATADA deverá disponibilizar Analistas, em quantidade suficiente para controle do tráfego e dimensionamento, podendo ser compartilhado com outras operações.
Suporte Técnico	A CONTRATADA deverá disponibilizar Técnicos, em quantidade suficiente para assegurar a disponibilidade e manutenção da operação, podendo ser compartilhado com outras operações.

Anexo IX

2.4.1. PA - Posições de atendimento para prestação de serviços

- I. O CONTRATANTE irá realizar o dimensionamento inicial para compor a licitação.
- II. Após a assinatura do contrato o dimensionamento será realizado pela CONTRATADA e deverá respeitar a quantidade necessária para atingimento dos indicadores contratuais, respeitando a legislação vigente e o equilíbrio financeiro do contrato (não ultrapassando o valor diário contratual).
- III. O CONTRATANTE, poderá solicitar o dimensionamento para a Contratada, a qualquer momento, para avaliação e aprovação.
- IV. Em situações necessárias, o CONTRATANTE poderá definir o dimensionamento para a CONTRATADA.
- V. O CONTRATANTE fiscalizará a aderência ao dimensionamento acordado. O dimensionamento da operação deverá ser realizado com base nos referenciais mínimos descritos neste contrato.
- VI. O CONTRATANTE divulgará os dados de volumetria somente após a assinatura do contrato.
- VII. A CONTRATADA realizará a distribuição das posições de atendimento em quantidade suficiente para o atendimento da demanda, durante todos os dias e horários estabelecidos pelo CONTRATANTE. A distribuição das posições de atendimento deverá assegurar o cumprimento dos indicadores contratuais e respeitar a legislação vigente.
- VIII. A CONTRATADA teve ter atendentes multiskill capacitados para a alocação de acordo com a demanda, visto que cada serviço tem variação, podendo um serviço ter mais atendimentos em determinado período em relação ao outro.
- IX. A CONTRATADA deverá absorver a demanda de atendimento em períodos sazonais e em datas especiais, atendendo aos indicadores contratuais acordados. Também deverá realizar os ajustes na distribuição das posições de atendimento, em tempo real, com o objetivo de adequar a quantidade à demanda do momento.
- X. Nas situações de desastres naturais biológicos (Pandemias entre outros), todos os processos serão conduzidos de acordo com as regras e exigências dos órgãos competentes e em comum acordo entre as partes.
- XI. Nas situações previsíveis, que possam causar impacto significativo, provocando redução ou aumento no volume de ligações, o CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA para que sejam feitas as adequações das posições de atendimento. Os prazos para estas adequações serão acordados entre as Partes.
- XII. A CONTRATADA deverá manter reserva de empregados para as posições de atendimento, supervisão e coordenação, devidamente capacitados, para reposição do quadro, imediatamente, sempre que necessário.
- XIII. A CONTRATADA deverá garantir a continuidade, o bom andamento e a boa execução dos serviços nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão, ausências legais, capacitação, reciclagem, greves, paralizações, dentre outros afastamentos; obedecendo as disposições da legislação trabalhista vigente. Ainda, deverá alocar esforços para evitar alta rotatividade, evitando assim quedas na qualidade do atendimento.
- XIV. A CONTRATADA deverá manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de greve ou de paralisações de qualquer natureza, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA quaisquer despesas adicionais.
- XV. O CONTRATANTE não fornecerá sistema do tipo Gerenciamento de Força de Trabalho.

2.4.2. Quantidade de posições de atendimento para a prestação de serviços

2.4.2.1. Quantidade para contratação Lote 02: A quantidade de posições de atendimento necessárias para a prestação de serviços em dias úteis, sábados e domingos, será apresentada nas tabelas abaixo. Nas quantidades definidas, estão previstos os horários de intervalo, intrajornada e pausas de acordo com o Anexo II da NR17 e com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

I. Posições de atendimento (PA) – distribuição

- a. A CONTRATADA deverá disponibilizar as posições de atendimento, com tempo logado diário por PA de 6h20min, que serão distribuídas conforme tabelas abaixo.
- b. O dimensionamento para o feriado é predefinido para cada período de acordo com o valor diário referente ao dia do mês do feriado, conforme as características de cada evento. Desta forma,



Anexo IX

a decisão de alocação das PA's fica a critério da CONTRATADA, desde que respeitada a quantidade necessária para atingimento dos indicadores contratuais, a legislação vigente e o equilíbrio financeiro do contrato (não ultrapassar o valor diário contratual).

c. A quantidade de PA's contempla a contratação para a demanda vigente, podendo ainda ocorrer contratações adicionais, em decorrência de crescimento, e ainda temporárias, em decorrência da sazonalidade e/ou situações eventuais.

LOTE 02

Descrição	Dias Úteis
Demanda diária dimensionada - Todos os canais	6.165
PA's logadas simultaneamente (infra física)	140
PA's logadas – distribuídas ao longo do dia (atendentes)	168

Modelo nova Licitação Empresa: Lote 2 Qtd. de Site 1
 Horário de funcionamento 07h x 23h
 Dias de funcionamento¹: De segunda à sexta
¹Incluindo feriados em dias úteis, em decorrência do equilíbrio financeiro.

Cod TR	Tipo de Operação	Meio de Comunicação	Horário - D Úteis	Horário - Sáb	Horário - Dom	PA - Qtd. D Úteis (RH)	PA - Qtd. Sáb (RH)	PA - Qtd. Dom (RH)	Infra - Qtd. D Úteis	Infra - Qtd. Sáb	Infra - Qtd. Dom
A/B/C	Receptivo	Telefone	07h x 23h	0	0	27	0	0	15	0	0
I	Receptivo	Telefone	07h X 21h	0	0	14	0	0	11	0	0
Ic	Receptivo	Chat	0	0	0	0	0	0	0	0	0
G/H	Receptivo	Telefone	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gc/Hc	Receptivo	Chat / whatsapp	07h x 21h	0	0	28	0	0	18	0	0
Jp	Ativo	Telefone	09h x 21h	0	0	26	0	0	26	0	0
Ki/Ke	Receptivo	Chat	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D	Receptivo	Telefone	09h às 17h	0	0	39	0	0	39	0	0
E	Receptivo	Telefone	08h30 x 18h	0	0	18	0	0	18	0	0
Ec	Receptivo	Chat	08h30 x 18h	0	0	7	0	0	7	0	0
F	Receptivo	Telefone	08h x 20h	0	0	9	0	0	6	0	0
Fa	Ativo	Telefone	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fc	Receptivo	Chat	0	0	0	0	0	0	0	0	0
-	Receptivo	Telefone	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total						168	0	0	140	0	0

LOTE 02

Cod. Turnos	Horário de Abrangência para distribuição das PAs	Quantidade de PAs Dias Úteis
A2	05h30 às 22h	164
A3	16h40 às 23h	4
Total		168

2.4.2.1. Quantidade para expansão e/ou contratação temporária

I. Há possibilidade de expansão ou redução, que poderá alterar a quantidade de PAs durante a vigência do contrato.

II. Há possibilidade de contratação temporária, em decorrência de sazonalidade ou situações eventuais, que poderá alterar a quantidade de PAs durante a vigência do contrato, por períodos a serem acordados entre as partes.

III. O CONTRATANTE definirá com a CONTRATADA o prazo para a adequação da quantidade de PAs.



Anexo IX

2.5. Remuneração da posição de atendimento - PA

I. A contratação será por Posição de Atendimento – PA, incluindo todos os custos necessários à plena execução do serviço contratado, como:

- a. Recursos humanos, conforme a tabela de parâmetros mínimos para o dimensionamento, considerando reserva para suprir ausências como férias, licenças, folgas, absenteísmo, turnover, dentre outras;
- b. Infraestrutura física e tecnológica, conforme detalhamento contido neste contrato e Anexos;
- c. Encargos legais.

2.6. Premissas e cálculo para o faturamento das PA's

I. O faturamento será sobre PA Logada, por dia da semana e turnos, conforme tabelas definidas pelo CONTRATANTE neste contrato.

II. Somente os intervalos regulamentados pela NR 17 serão considerados pelo CONTRATANTE. Demais motivos serão analisados pelo CONTRATANTE e poderão ser considerados.

III. O Cálculo para faturamento será o tempo total logado, deduzidos os tempos dos motivos de afastamentos não regulamentados pela NR17 e acrescidos os tempos aprovados pelo CONTRATANTE (treinamentos, ocorrências sistêmicas, etc) dividido pelo tempo de uma PA logada (06h20min).

a. No cálculo para faturamento não são deduzidas as saídas para necessidades fisiológicas. Ocorrer que a NR 17 Anexo II Cláusula 5.7 contempla a permissão para saída do posto de trabalho como uma necessidade fisiológica. Sendo assim, não é considerada uma pausa, portanto, não é descontado da empresa Contratada.

IV. Quantidade de Posições de Atendimento aprovadas para Faturamento.

a. Se após a apuração a quantidade de PA logadas for menor que a quantidade de PA Contratada, então será paga a quantidade de PA logadas.

b. Se após a apuração a quantidade de PA logadas for maior que a quantidade de PA Contratada, então será paga a quantidade de PA contratadas.

c. Nos casos de solicitação do CONTRATANTE para a alocação de PA por expansão ou contratação temporária, estas serão consideradas na apuração.

V. Na tabela abaixo estão relacionadas as taxas e indicadores de controle:

Tempos - Descrição	Diário por PA	Taxas - %	Taxas - Descrição
PA Logada	06:20:00	100%	Taxa de Ocupação da PA
Intervalo - Lanche	00:20:00	5%	Conforme NR 17, anexo II
Pausas - Descanso (2x 10 minutos)	00:20:00	5%	Conforme NR 17, anexo II
Total de intervalos regulares	00:40:00	11%	Taxa de Intervalos Regulares
PA Ativa	05:40:00	89%	Taxa de Utilização da PA

VI. Indicadores e Taxas – Descrição e cálculos

a. Taxa de Aderência ao dimensionamento (%): Esta taxa mede o percentual de cumprimento dos horários estabelecidos para entrada, saída, intervalos e pausas.

b. Equivalência de PA (Qtd): $= (\text{Tempo Total Logado} / 06\text{h}20\text{min})$.

c. Taxa de Equivalência de PA (%): $= (\text{Equivalência de PA} / \text{Quantidade de PA dimensionadas para o dia e turno})$.

d. Taxa de Utilização da PA (%): $= ((\text{Tempo de pré atendimento} + \text{Tempo em Atendimento} + \text{Tempo em Pós Atendimento} + \text{Tempo Livre para atender}) / \text{Tempo Total Logado})$.

e. Taxa de Ocupação da PA (%): $= ((\text{Tempo de pré atendimento} + \text{Tempo em Atendimento} + \text{Tempo em Pós Atendimento}) / \text{Tempo Total Logado})$.

f. PA em intervalo regular: $= (\text{Tempo de intervalos regulares} / 06\text{h}20\text{min})$



Anexo IX

2.7. Qualificação e capacitação da CONTRATADA

2.7.1. Qualificação mínima exigida para a prestação dos serviços: A CONTRATADA deverá fornecer e manter profissionais qualificados e capacitados para a execução dos serviços, assegurando as atribuições e qualificações para as atividades determinadas pelo CONTRATANTE.

2.7.1.1. Atividade de atendimento - Qualificação

- I. Idade mínima: 18 anos
- II. Escolaridade: Ensino Médio completo
- III. Conhecimentos básicos em Informática (Windows, Office, Internet e Correio Eletrônico).
- IV. Conhecimento avançado em Informática (Sistemas Operacionais, Internet, *Software* e *Hardware*) para os serviços de atendimento em suporte técnico.
- V. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e ao Código de Defesa do Consumidor.
- VI. Conhecimento dos produtos e serviços do CONTRATANTE.
- VII. Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- VIII. Boas dicção e audição.
- IX. Aptidão para avaliação e síntese.
- X. Habilidade para expressar-se com clareza e objetividade na linguagem falada e escrita, sem vícios de linguagem.
- XI. Destreza para utilizar os recursos expressivos não linguísticos, como entonação e tom de voz, de acordo com a situação comunicativa, mantendo o respeito com os interlocutores.
- XII. Capacidade para prestar atendimento ao cliente de modo individualizado e humanizado.
- XIII. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho.
- XIV. Capacidade para obedecer às normas e aos procedimentos rotineiros.
- XV. Habilidade para ouvir com eficácia e garantir a interação com seu interlocutor.
- XVI. Competência para argumentar e interagir.
- XVII. Facilidade para aprender.
- XVIII. Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- XIX. Postura adequada, não utilizando formas de preconceito ou atitude discriminatória.
- XX. Competência para obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.
- XXI. Bom relacionamento interpessoal.

2.7.1.2. Atividades de gestão operacional - Qualificação

- I. Idade Mínima: 18 anos
- II. Escolaridade:
 - a. Supervisão: Ensino Superior concluído ou em andamento.
 - b. Coordenação: Ensino superior completo
- III. Experiência em Contact Center:
 - a. Supervisão: experiência de mercado de acordo com comprovação oficial na função ou experiência de, no mínimo, 01 ano como atendente neste contrato. Salientando que esta será válida em momentos futuros, quando o contrato alcançar mais de um ano de vigência. Ou ainda, caso tenha sido atendente na operação do Banrisul em contratos anteriores.
 - b. Coordenação: experiência de mercado de acordo com comprovação oficial na função ou experiência de, no mínimo, 02 ano como supervisor neste contrato. Salientando que esta será válida em momentos futuros, quando o contrato alcançar mais de um ano de vigência. Ou ainda, caso tenha sido supervisor na operação do Banrisul em contratos anteriores.
- IV. Domínio em Informática (Windows, Office, Internet e Correio Eletrônico).
- V. Conhecimento avançado em Informática (Sistemas Operacionais, Internet, *Software* e *Hardware*), para os serviços de atendimento em suporte técnico.
- VI. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e ao Código de Defesa do Consumidor.
- VII. Conhecimento dos produtos e serviços do CONTRATANTE.
- VIII. Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- IX. Boas dicção e audição.



Anexo IX

- X. Aptidão para avaliação e síntese.
- XI. Habilidade para expressar-se com clareza e objetividade na linguagem falada e escrita, sem vícios de linguagem.
- XII. Destreza para utilizar os recursos expressivos não linguísticos, como entonação e tom de voz, de acordo com a situação comunicativa, mantendo o respeito com os interlocutores.
- XIII. Capacidade para prestar atendimento ao cliente de modo individualizado e humanizado.
- XIV. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho.
- XV. Capacidade para obedecer às normas e aos procedimentos rotineiros.
- XVI. Habilidade para ouvir com eficácia e garantir a interação com seu interlocutor.
- XVII. Competência para argumentar e interagir.
- XVIII. Facilidade para aprender.
- XIX. Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- XX. Postura adequada, não utilizando formas de preconceito ou atitude discriminatória.
- XXI. Competência para obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.
- XXII. Bom relacionamento interpessoal.
- XXIII. Capacidade de gerenciar pessoas.
- XXIV. Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados/informações e propor soluções, inclusive em situações emergenciais.
- XXV. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.
- XXVI. Capacidade e competência em elaborar e fornecer feedback estruturado.
- XXVII. Conhecimento de indicadores de performance de central de relacionamento receptivo e ativo.
- XXVIII. Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.
- XXIX. Conhecimento de dimensionamento de centrais de atendimento receptivo e ativo, sistemas de acompanhamento operacional e análise de demanda.
- XXX. Proatividade e dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.
- XXXI. Capacidade de tomada de decisão.
- XXXII. Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança e desenvolvimento de equipe.
- XXXIII. Ter raciocínio lógico e matemático.

2.7.1.3. Atividades de qualidade do atendimento - Qualificação

- I. Idade Mínima: 18 anos.
- II. Escolaridade:
 - a. Monitoria: Ensino médio completo.
 - b. Capacitação: Ensino superior concluído ou em andamento.
- III. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita.
- IV. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados.
- V. Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, administração de conflitos, desenvolvimento de equipe, relacionamento interpessoal e melhoria do clima organizacional.
- VI. Capacidade e competência em elaborar e fornecer feedback estruturado.
- VII. Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso.
- VIII. Facilidade em avaliar desempenho.
- IX. Conhecimentos dos indicadores de qualidade e produtividade.
- X. Conhecimentos e experiência em didática.
- XI. Habilidade em avaliar eficácia de treinamentos.
- XII. Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional.
- XIII. Habilidade em conduzir reuniões.
- XIV. Comportamento ético.
- XV. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e do Código de Defesa do Consumidor.
- XVI. Capacidade de concentração.



Anexo IX

XVII. Capacidade de avaliação e síntese.

Manter sigilo de todos os dados e informações que tiver acesso.

2.7.1.4. Atividades de planejamento de Contact Center - Qualificação

- I. Idade Mínima: 18 anos.
- II. Escolaridade: Ensino superior concluído.
- III. Conhecimento da legislação voltada à atividade de Teleatendimento e ao Código de Defesa do Consumidor.
- IV. Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- V. Aptidão para avaliação e síntese.
- VI. Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- VII. Bom relacionamento interpessoal.
- VIII. Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados/informações e propor soluções, inclusive em situações emergenciais.
- IX. Conhecimento de indicadores de performance de central de relacionamento receptivo e ativo.
- X. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e do Código de Defesa do Consumidor.
- XI. Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.
- XII. Conhecimento e experiência em dimensionamento de centrais de atendimento receptivo e ativo, sistemas de acompanhamento operacional e análise de demanda.
- XIII. Proatividade e dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.
- XIV. Capacidade de tomada de decisão.
- XV. Habilidades de monitoração, organização e controle.
- XVI. Ter raciocínio lógico e matemático.

2.7.2. Capacitação: A capacitação é todo o processo de treinamento, desenvolvimento de conhecimentos e habilidades, reciclagem de conteúdos e treinamentos adicionais, necessários para a execução das atividades de atendimento e acompanhamento do atendimento.

- I. O CONTRATANTE realizará 01 (um) treinamento inicial, treinamentos adicionais (novos conteúdos) e reciclagens, que se fizerem necessários, para os multiplicadores designados pela CONTRATADA. Estes multiplicadores serão responsáveis pela capacitação de todos os empregados, da CONTRATADA, designados para atuar na prestação de serviços ao CONTRATANTE.
- II. O CONTRATANTE irá desenvolver e fornecer à CONTRATADA os conteúdos de todos os treinamentos de produtos, serviços, sistemas e ferramentas do CONTRATANTE, bem como os roteiros e procedimentos para o atendimento.
- III. A CONTRATADA será responsável pelos demais conteúdos de treinamentos (institucionais da Contratada, boas práticas de atendimento, motivacionais, dentre outros).
- IV. O CONTRATANTE irá planejar as atividades necessárias para a execução do atendimento e manterá atualizados os roteiros e os procedimentos, comunicando imediatamente as alterações, para que a CONTRATADA possa preparar-se para o atendimento.
- V. O CONTRATANTE disponibilizará profissionais capacitados, quando solicitado pela CONTRATADA, para esclarecer dúvidas dos multiplicadores e auxiliar na disseminação de conhecimentos mais complexos.
- VI. A CONTRATADA deverá armazenar as informações relativas aos treinamentos realizados, contendo a lista de presenças, objetivo do treinamento e total de horas, disponibilizando ao CONTRATANTE, a qualquer tempo.
- VII. A CONTRATADA deverá conduzir as atividades de capacitação em horários que não prejudiquem a execução dos serviços ou a produtividade da operação.



Anexo IX

2.7.2.1. Treinamento para o início das atividades de prestação dos serviços: São os conteúdos relacionados a produtos, serviços, sistemas e ferramentas de atendimento, roteiros, normas e procedimentos, imprescindíveis para todas as atividades de atendimento, supervisão e coordenação. Sendo assim, todos os profissionais designados pela CONTRATADA, devem passar por esse treinamento antes do início das atividades nas células de atendimento do CONTRATANTE.

2.7.2.1.1. Treinamento dos multiplicadores da contratada

I. A CONTRATADA deverá disponibilizar multiplicadores com aptidão para repassar informações e orientações definidas pelo CONTRATANTE. Estes, deverão estar plenamente capacitados para ministrar os treinamentos e as reciclagens, de acordo com a avaliação dos seguintes critérios:

- a. 100% de frequência no treinamento ministrado pelo CONTRATANTE.
- b. 90% de aproveitamento em avaliação específica que poderá ser aplicada, a critério do CONTRATANTE, após o término do treinamento.

II. Para o treinamento dos multiplicadores, os custos de deslocamento e alimentação dos treinandos serão de responsabilidade da CONTRATADA.

III. Os treinamentos dos multiplicadores ocorrerão em ambiente de responsabilidade do CONTRATANTE, em endereço a ser definido por esse.

IV. Os conteúdos programáticos serão disponibilizados pelo CONTRATANTE.

V. Caso haja novos multiplicadores no quadro da CONTRATADA, esta será responsável pelo treinamento inicial, anteriormente passado pelo CONTRATANTE.

VI. A CONTRATADA deverá manter multiplicadores aptos e capacitados nos produtos, serviços, sistemas, ferramentas, normas e procedimentos do CONTRATANTE.

2.7.2.1.2. Treinamento dos empregados da contratada

I. A CONTRATADA será responsável pela capacitação de todos os seus empregados designados para atuar na prestação de serviços do CONTRATANTE e deverá oferecer a estrutura para promover o treinamento inicial.

II. A CONTRATADA utilizará no treinamento inicial conteúdos disponibilizados pelo CONTRATANTE, em formato a ser definido, garantindo o sigilo e a segurança das informações.

III. Os treinamentos dos empregados da CONTRATADA ocorrerão em ambiente de responsabilidade da CONTRATADA.

IV. A CONTRATADA deverá adotar procedimentos de segurança e sigilo, de forma a evitar que os materiais disponibilizados durante o treinamento, sejam copiados e/ou distribuídos

V. A CONTRATADA possibilitará ao CONTRATANTE, a qualquer tempo, a execução de auditoria/diligência no ambiente de treinamento, para verificação do atendimento aos requisitos de segurança e deverá atender às solicitações de ajustes identificados pelo CONTRATANTE.

2.7.2.1.3. Treinamentos adicionais (novos conteúdos): São treinamentos relacionados à implementação de novos produtos, serviços e sistemas de atendimento, bem como, de atualizações e/ou de alterações em roteiros e procedimentos.

I. A CONTRATADA realizará estes treinamentos, obrigatoriamente, quando solicitado pelo CONTRATANTE.

II. Nos casos em que houver necessidade de treinamentos adicionais, o CONTRATANTE estabelecerá o prazo para conclusão do treinamento e, além disso, haverá um acordo entre as partes para definir a forma de aplicação.

III. Os treinamentos adicionais, aos empregados da CONTRATADA, ocorrerão em ambiente de responsabilidade da CONTRATADA.

2.7.2.2. Reciclagens: São treinamentos voltados ao aprimoramento das atividades desempenhadas na prestação de serviços ao CONTRATANTE, podendo estar relacionados a produtos, serviços, sistemas e ferramentas de atendimento, roteiros, normas e procedimentos.

I. A CONTRATADA deverá ministrar treinamentos relativos à reciclagem para todos os empregados envolvidos no atendimento, sem comprometer os indicadores de desempenho operacional.

II. O programa de reciclagem da CONTRATADA deverá prever, no mínimo, 1 (uma) hora mensal de treinamento para cada profissional.

III. A CONTRATADA deverá realizar reciclagem com os atendentes que retornarem de afastamentos, antes de iniciarem o atendimento.



Anexo IX

IV. A CONTRATADA realizará, obrigatoriamente, quando solicitado pelo CONTRATANTE, a reciclagem de conteúdos com desempenho abaixo do exigido pelo CONTRATANTE.

V. O CONTRATANTE notificará a CONTRATADA, formalmente, sempre que as reciclagens não forem ministradas dentro dos critérios supracitados.

VI. Os treinamentos adicionais aos empregados da CONTRATADA ocorrerão em ambiente de reponsabilidade da CONTRATADA.

VII. As reciclagens podem ser realizadas nos períodos de ociosidade, desde que não comprometam os indicadores de desempenho operacional.

2.8. Qualidade do atendimento

I. O CONTRATANTE fornecerá as diretrizes de ética, conduta, sigilo e responsabilidade no atendimento, de acordo com suas normas e políticas vigentes, e manterá atualizados os roteiros e os procedimentos de atendimento.

II. A CONTRATADA deverá respeitar as diretrizes estabelecidas e cumprir os roteiros e os procedimentos de atendimento disponibilizados pelo CONTRATANTE.

III. O CONTRATANTE exercerá a gestão estratégica dos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade, com o objetivo de acompanhar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, e apresentará mensalmente, à CONTRATADA, a apuração dos resultados dos indicadores contratuais.

IV. A CONTRATADA deverá acompanhar e atuar sobre o resultado dos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade e implementar ações corretivas para os desempenhos abaixo do padrão exigido pelo CONTRATANTE.

V. A CONTRATADA deverá elaborar, apresentar e executar os Planos de Ação solicitados pelo CONTRATANTE.

VI. O CONTRATANTE acompanhará as situações de desempenho insatisfatório e notificará a CONTRATADA sobre imperfeições, falhas ou quaisquer irregularidades constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

VII. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE, imediatamente à detecção, sempre que houver algum impedimento para realização dos procedimentos orientados pelo CONTRATANTE.

VIII. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE as anomalias constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

IX. A CONTRATADA deverá retirar da operação e substituir de imediato, sem qualquer prejuízo às atividades e aos serviços em curso, os profissionais que apresentem frequente desempenho insatisfatório e/ou não atendam às qualificações desejáveis.

X. A CONTRATADA deverá atender imediatamente à solicitação de substituição dos empregados cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inadequados, inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação dos serviços.

2.8.1. Monitoria do atendimento

I. Mensalmente, os contatos realizados com os clientes serão avaliados quanto a qualidade do atendimento prestado.

II. A CONTRATADA deverá monitorar os contatos receptivo e ativo (multimeios), realizados com os clientes, de acordo com os parâmetros definidos pelo CONTRATANTE.

III. Os contatos serão monitorados pela CONTRATADA após o atendimento ao cliente (contatos gravados), de acordo com critérios e parâmetros de monitoria da qualidade definidos pelo CONTRATANTE.

IV. O CONTRATANTE irá realizar auditorias nos contatos monitorados pela CONTRATADA, de acordo com os parâmetros definidos pelo CONTRATANTE.

V. A CONTRATADA entregará para o CONTRATANTE a relação de todas as monitorias realizadas para escolha da amostra a ser auditada pelo CONTRATANTE.

VI. O CONTRATANTE realizará, aleatoriamente, auditoria dos contatos receptivos e ativos (multimeios) realizados, para avaliar a qualidade do atendimento prestado pela CONTRATADA. Essa avaliação será realizada com base nas gravações e registros dos atendimentos, utilizando critérios de verificação denominados "itens de conformidade" que identificam se estão sendo cumpridos os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.



Anexo IX

VII. O CONTRATANTE notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que identificar um erro grave, denominado "Erro Crítico".

VIII. As auditorias realizadas pelo CONTRATANTE serão disponibilizadas à CONTRATADA.

IX. O CONTRATANTE não fornecerá solução tecnológica de Contact Center para realização de Avaliação da Conformidade do Atendimento.

X. Será de responsabilidade da CONTRATADA a utilização de ferramenta de monitoria própria.

XI. A CONTRATADA deverá disponibilizar as informações e relatórios solicitados pelo CONTRATANTE, para realização da auditoria.

2.8.1.1. Seleção dos Contatos

I. Mensalmente, a CONTRATADA deverá monitorar os atendimentos, em turnos distintos, em diferentes dias da semana e do mês.

II. Os contatos deverão ser selecionados aleatoriamente nas seguintes faixas de duração:

a. Curta: até 2 minutos;

b. Intermediária: de 2 minutos até o TMA (Tempo médio de atendimento), da célula de atendimento;

c. Longa: acima do TMA (Tempo médio de atendimento), da célula de atendimento.

III. Os contatos monitorados devem ser distribuídos proporcionalmente, nas faixas acima, levando-se em consideração todos os dias e horários da célula de atendimento.

IV. É vedada a escolha dos contatos que vise beneficiar ou prejudicar determinado serviço.

2.8.1.2. Período de experiência/incubadora

I. A CONTRATADA deverá monitorar os atendimentos gravados, dando especial atenção aos atendimentos realizados pelos operadores novatos, durante o período de experiência/incubadora.

II. A CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE relatórios mensais informando as avaliações realizadas, em período de experiência/incubadora, bem como as ações tomadas, quando necessário.

III. A CONTRATADA realizará monitoramento dos atendimentos durante o período da incubadora (primeiros contatos dos atendentes com as atividades de atendimento, tendo duração de 5 (cinco) dias e sendo supervisionados, porém estes não serão contabilizados nos indicadores contratuais para efeito das penalidades.

2.8.1.3. Qualidade das interações com os clientes: A qualidade das interações com os clientes do CONTRATANTE será avaliada nas seguintes dimensões:

I. Conhecimentos sobre produtos e serviços do CONTRATANTE e uso correto de procedimentos;

II. Habilidades de comunicação, interação e negociação com o cliente;

III. Atitudes e posturas observadas no relacionamento com o cliente.

2.8.1.4. Alteração dos parâmetros da monitoria da qualidade

I. O CONTRATANTE definirá os critérios e os parâmetros de monitoria da qualidade do atendimento e dará conhecimento à CONTRATADA sobre a metodologia utilizada.

II. As definições poderão ser periodicamente revistas, independente de anuência da CONTRATADA.

III. Eventuais alterações significativas no modelo de monitoria serão comunicadas à CONTRATADA, concedendo-lhe prazo para adequação.

IV. A CONTRATADA terá 30 dias para se adequar às novas regras.

2.8.2. Cliente oculto: São ligações realizadas pelo CONTRATANTE, aleatoriamente, para testar os conhecimentos adquiridos em treinamentos e reciclagens.

I. O CONTRATANTE emitirá relatórios das avaliações, apresentará os resultados e notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que o resultado ficar abaixo dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE.

II. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Ação, referente aos resultados apresentados pelo CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias após o recebimento dos relatórios.

III. O CONTRATANTE acompanhará os resultados do Plano de Ação apresentado.

2.8.3. Pesquisa de satisfação: São avaliações de qualidade, registradas pelos clientes do canal de atendimento, após a finalização do atendimento.

I. As avaliações de qualidade são realizadas nas soluções de *Contact Center* do CONTRATANTE e o seu detalhamento será previamente informado à CONTRATADA.



Anexo IX

II. O CONTRATANTE realizará a pesquisa em períodos aleatórios, apresentará os resultados e notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que o resultado ficar abaixo dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE.

III. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Ação, referente aos resultados apresentados pelo CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias após o recebimento dos relatórios.

IV. O CONTRATANTE acompanhará os resultados do Plano de Ação apresentado.

2.9. Reuniões de desempenho e performance: São reuniões recorrentes entre representantes formais do CONTRATANTE e da CONTRATADA, para apresentação dos resultados de desempenho e performance no atendimento prestado e para indicação dos itens que necessitam de aprimoramento.

I. As reuniões podem ser convocadas, também, de maneira extraordinária, sempre que necessário.

II. O CONTRATANTE definirá o local para a realização das reuniões.

2.10. Acordo de níveis de serviço

2.10.1. Controle dos indicadores

I. O CONTRATANTE realizará o controle dos indicadores contratuais e apresentará os resultados mensalmente à CONTRATADA.

II. Haverá um período de adaptação de 180 dias, no início da prestação de serviços, durante o qual os indicadores serão mensurados e analisados, porém não serão considerados para aplicação das penalidades à CONTRATADA. Esse período poderá ser prorrogado, pelo CONTRATANTE, caso identifique necessidade.

III. O CONTRATANTE poderá a qualquer momento realizar alterações nos indicadores estabelecidos. Quando houver tal necessidade, o CONTRATANTE informará, formalmente, a modificação à CONTRATADA. Nesses casos, os indicadores alterados poderão gerar penalidade somente no mês subsequente ao da formalização.

2.10.2. Indicadores de desempenho operacional

2.10.2.1. Indicadores de nível de serviço (ins)

I. Atendimento nos canais telefônicos A / B / B - (INS1)

a. Esse indicador mede o percentual de ligações atendidas dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE e está adequado à legislação vigente, que estabelece o tempo para o contato telefônico destes canais de atendimento.

b. A exigência é de 80% das ligações atendidas em até 20 segundos.

II. Atendimento nos demais canais telefônicos - (INS2)

a. Esse indicador mede o percentual de ligações atendidas dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de 90% das ligações atendidas em até 30 segundos.

III. Atendimento nos canais virtuais - (INS3)

a. Esse indicador mede o percentual de contatos virtuais atendidos dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de 90% dos contatos atendidos em até 60 segundos.

2.10.2.1.1. Forma de apuração

I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de atendimento do CONTRATANTE.

II. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

III. Para apuração do cumprimento dos níveis de serviços prestados pela CONTRATADA, os seguintes eventos serão analisados:

a. Paradas programadas pelo CONTRATANTE.

b. Problemas causados pelo CONTRATANTE.

c. Indisponibilidades da plataforma de atendimento, decorrente de problemas nas redes de transmissão de responsabilidade de terceiros (dados, voz, internet, etc.).

d. Impactos pontuais no *intra hora* que interfiram nos indicadores do dia.

IV. A apuração será realizada conforme fórmulas abaixo:

$$INS1/INS2 = \left(\frac{\text{Total de ligações atendidas sem fila} + \text{total de ligações atendidas em tempo ideal}}{\text{Total de ligações recebidas} - \text{total de ligações abandonadas em tempo ideal}} \right) * 100$$



Anexo IX

$$INS3 = \left(\frac{\text{Total de contatos atendidos sem fila} + \text{total de contatos atendidos em tempo ideal}}{\text{Total de contatos recebidos} - \text{total de acessos indisponíveis} + \text{total de acessos indisponíveis sem operador logado} - \text{total de contatos abandonados em tempo ideal}} \right) * 100$$

2.10.2.1.2. Expurgo de anomalias

I. Diante do não atingimento do indicador, a CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE possíveis anomalias dentro do prazo de D+1 de sua ocorrência, via sistema interno de comunicação, e apresentar os respectivos comprovantes do fato, sob pena de não serem considerados os motivos alegados.

II. O CONTRATANTE não aceitará as justificativas recebidas após o prazo estabelecido.

III. O CONTRATANTE poderá aceitar ou recusar os motivos de não atingimento do indicador, oferecendo por escrito as razões de sua eventual aceitação ou recusa.

IV. Após a análise do CONTRATANTE, se identificada a responsabilidade da CONTRATADA, a mesma estará sujeita aos descontos e penalidades previstas, referente ao período da ocorrência.

2.10.2.1.3. Penalidades: O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das metas estabelecidas para o Indicador de Nível de Serviço poderá implicar na aplicação de penalidades, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente contrato.

2.10.2.2. Indicador de abandono de ligações**I. Atendimento nos canais telefônicos A / B / C - (IAL1)**

a. Esse indicador mede o percentual de ligações abandonadas acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é 0% de abandono acima de 20 segundos.

II. Atendimento nos demais canais telefônicos - (IAL2)

a. Esse indicador mede o percentual de ligações abandonadas acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de, no máximo, 2% de abandono acima de 30 segundos.

III. Atendimento nos canais virtuais - (IAL3)

a. Esse indicador mede o percentual de contatos abandonados acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de, no máximo, 2% de abandono acima de 60 segundos.

2.10.2.2.1. Forma de apuração

I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de atendimento do CONTRATANTE.

II. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

III. A apuração será realizada conforme fórmulas abaixo:

$$IAL1/IAL2 = \left(\frac{\text{Total de ligações abandonadas na fila de espera acima do tempo ideal}}{\text{Total de contatos recebidos} - \text{total de acessos indisponíveis} + \text{total de acessos indisponíveis sem operador logado} - \text{total de contatos abandonados em tempo ideal}} \right) * 100$$

$$IAL3 = \left(\frac{\text{Total de contatos abandonados na fila de espera acima do tempo ideal}}{\text{Total de contatos recebidos} - \text{total de acessos indisponíveis} + \text{total de acessos indisponíveis sem operador logado} - \text{total de contatos abandonados em tempo ideal}} \right) * 100$$

2.10.2.2.2. Expurgo de anomalias

I. Diante do não atingimento do indicador, a CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE possíveis anomalias dentro do prazo de D+1 de sua ocorrência, via sistema interno de comunicação, e apresentar os respectivos comprovantes do fato, sob pena de não serem considerados os motivos alegados.

II. O CONTRATANTE não aceitará as justificativas recebidas após o prazo estabelecido.



Anexo IX

III. O CONTRATANTE poderá aceitar ou recusar os motivos de não atingimento do indicador, oferecendo por escrito as razões de sua eventual aceitação ou recusa.

IV. Após a análise do CONTRATANTE, se identificada a responsabilidade da CONTRATADA, a mesma estará sujeita aos descontos e penalidades previstas, referente ao período da ocorrência.

2.10.2.2.3. Penalidades: O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das metas estabelecidas para o Índice de Abandono de Ligações, poderá implicar na aplicação de penalidades, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente contrato.

2.10.2.3. Indicador de cumprimento de prazo: É o indicador que avalia se o retorno aos usuários do atendimento receptivo (multimeios) está sendo cumprido de acordo com o prazo especificado pelo CONTRATANTE. Esse indicador está adequado à legislação vigente, a qual estabelece o tempo para o retorno às demandas dos clientes.

2.10.2.3.1. Forma de apuração

I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de registro do CONTRATANTE.

II. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

2.10.2.3.2. Penalidades: Haverá penalidades, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente contrato, a cada retorno aos usuários que não for realizado no prazo estabelecido pelo CONTRATANTE; salvo nos casos em que o CONTRATANTE não fornecer as respostas em tempo hábil.

2.10.2.4. Indicador de contato com clientes

I. É o indicador que avalia se o contato com os clientes está sendo cumprido de acordo com as metas definidas pelo CONTRATANTE.

II. As metas serão comunicadas à CONTRATADA em cada ação a ser realizada. Sendo assim, as quantidades de contatos e os prazos serão estipulados de acordo com cada ação, mediante as listagens de contatos a serem trabalhadas.

2.10.2.4.1. Forma de apuração

I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema e das ferramentas de registro do CONTRATANTE.

II. A periodicidade da apuração será por evento, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

2.10.2.4.2. Penalidades: A cada evento que não for realizado de acordo com as metas estabelecidas pelo CONTRATANTE, poderá ser aplicada uma penalidade, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente contrato.

2.10.2.5. Indicador de atendimentos não registrados: Este indicador avalia se os contatos recebidos (multimeios) foram registrados corretamente no sistema de registro de atendimento do CONTRATANTE.

2.10.2.5.1. Forma de apuração

I. Os registros serão verificados através das auditorias do atendimento.

II. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

2.10.2.5.2. Penalidades: A cada atendimento não registrado, poderá ser aplicada uma penalidade, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente contrato.

2.10.3. Indicadores de qualidade

2.10.3.1. Indicador de conformidade do atendimento

I. É o indicador que mensura, através da monitoria do atendimento, a qualidade do atendimento prestado, pela CONTRATADA, aos clientes dos canais de atendimento receptivo e ativo (multimeios) do CONTRATANTE.

II. As métricas são por canal de atendimento de cada serviço.

2.10.3.1.1. Cálculo do índice da conformidade do atendimento (ICA)

I. Para fins de cálculo do ICA, seguem as definições na tabela abaixo.

II. A diferença entre a conformidade das auditorias realizadas pelo CONTRATANTE e das respectivas avaliações realizadas pela CONTRATADA definirá a metodologia de cálculo do ICA final.

Anexo IX

III. O cálculo do ICA deverá ser realizado até o 10º dia útil do mês subsequente ao período avaliado.

IV. O cálculo do ICA da CONTRATADA utilizará a conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA e pelas auditadas pelo CONTRATANTE apuradas no período.

V. Se a diferença entre a conformidade das avaliações enviadas para auditoria e a conformidade auditadas pelo CONTRATANTE, for menor ou igual a 5 pontos percentuais a apuração da conformidade será a conformidade Geral das avaliações realizadas pela CONTRATADA somadas à conformidade das avaliações auditadas pelo CONTRATANTE.

VI. Se a diferença entre a conformidade das avaliações enviadas para auditoria e a conformidade auditada pelo CONTRATANTE, for maior que 5 pontos percentuais a apuração da conformidade será das avaliações auditadas pelo CONTRATANTE.

Indicador	Descrição	Resultado	Quantidade de avaliações	Conforme	Não conforme	Total de Critérios Avaliados	Indicador de Conformidade
ICA_C Geral	Totas as Avaliações Realizadas pela Terceirizada	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA	A amostra deverá ter um nível de confiança de 85%, com uma margem de erro de 0,5% sobre o total de contatos efetivos, de cada célula de atendimento.	8.554	304	8.858	96,6%
ICA_C Não auditadas	Realizadas pela Contratada não auditadas pelo Contratante	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA, não auditadas pelo CONTRATANTE.	É o total das avaliações realizadas pela CONTRATADA, subtraídas as enviadas para a auditoria do CONTRATANTE.			4.386	
ICA_C auditoria	Amostra enviada para auditoria do Contratante	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA, enviadas para auditoria do CONTRATANTE.	A amostra deverá ter um nível de confiança de 85%, com uma margem e erro de 0,5% sobre o total de avaliações de cada célula de atendimento, realizadas pela CONTRATADA.	3.791	681	4.472	84,8%
ICA_B auditadas	Auditorias Realizadas pelo Contratante	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA, auditadas pelo CONTRATANTE.	A amostra será sobre o total de avaliações da célula de atendimento, realizadas pela CONTRATADA.	3.814	658	4.472	85,3%
Resultado: Diferença em Pontos Percentuais (ICA_B Auditadas - ICA_C Auditoria)				0,51			
Resultado: Apuração da Nota				(ICA_C Geral + ICA_B Auditadas)/2			
Conformidade Aprovada				12.368	962	13.330	92,8%

2.10.3.1.2. Forma de apuração

I. A coleta dos dados será realizada por meio de relatórios das ferramentas de monitoria do atendimento, da CONTRATADA e do CONTRATANTE. De acordo com as especificações contidas neste contrato e anexos.

II. Para o cálculo do Indicador de Conformidade do Atendimento, serão consideradas todas as avaliações conforme o item Indicador de conformidade do atendimento.

III. Todas as auditorias fora da conformidade exigida serão passíveis de penalização/advertência.

IV. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

V. A apuração será realizada conforme fórmula abaixo:

ICA

$$= \left(\frac{\text{Total de itens em conformidade}}{\text{Total de itens avaliados}} \right) \times 100$$

2.10.3.1.3. Processo de revisão da Conformidade do Atendimento

I. Em caso de discordância de avaliação realizada pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá encaminhar a solicitação em até 02 (dois) dias úteis após a disponibilização da avaliação.

II. O CONTRATANTE realizará a análise da solicitação e emitirá um parecer em caráter definitivo.



Anexo IX

2.10.3.1.4. Penalidades

I. O descumprimento, por parte da CONTRATADA, da meta estabelecida para o Indicador de Conformidade do Atendimento poderá implicar na aplicação de penalidades, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS, do presente contrato.

II. As penalizações serão definidas da seguinte forma:

a. Penalização: quando a ocorrência for em período aleatório.

b. Penalização por Reincidência: quando se repetir a ocorrência no mês subsequente.

2.10.3.2. Indicador de reclamações do atendimento

I. É o indicador que mensura as críticas e as reclamações procedentes quanto ao atendimento prestado pela CONTRATADA. São manifestações formais, relativas ao atendimento, que geraram impacto direto para o cliente, independente da gravidade, sendo originadas pelo próprio cliente, seja por áreas internas do CONTRATANTE ou por Órgãos Externos.

II. As ocorrências serão registradas e encaminhadas para a CONTRATADA, de acordo com a análise da equipe do CONTRATANTE e com base nos dados informados pelo reclamante. Também serão analisadas as gravações e registros dos atendimentos e ainda, relatórios, quando houver.

III. As perdas financeiras acarretadas aos clientes, ocasionadas pelos empregados da CONTRATADA, depois de apuradas as causas e comprovados os responsáveis pela ocorrência, serão encaminhadas à CONTRATADA para ressarcimento ao CONTRATANTE.

2.10.3.2.1. Forma de apuração

I. A coleta dos dados será realizada através dos registros de reclamações no sistema do CONTRATANTE.

II. O acompanhamento será diário.

III. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato.

IV. O resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

2.10.3.2.2. Processo de revisão das Reclamações do Atendimento

I. Em caso de discordância de uma reclamação registrada pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar solicitação de revisão em até 02 (dois) dias úteis após o recebimento da notificação.

II. O CONTRATANTE analisará a solicitação da CONTRATADA e apresentará o resultado.

III. Após a análise, o resultado será validado entre as partes.

2.10.3.2.3. Penalidades: A cada reclamação procedente poderá ser aplicada uma penalidade, conforme o item DAS SANÇÕES – MULTAS do presente contrato.

2.11. PRAZOS E PERIODICIDADE DA EXECUÇÃO: Os serviços serão prestados nos dias e horários estabelecidos no item Descrição dos serviços, tendo por base o horário oficial de Brasília.

2.12. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

I. A estrutura disponibilizada pela CONTRATADA, para a prestação dos serviços, deverá respeitar todas as condições citadas nos anexos que especificam os requisitos necessários.

II. Lote 02 - Aderente ao Plano de Continuidade de Negócios da Unidade, a infraestrutura física para o atendimento será composta por um site, com distância mínima de pelo menos 100m e no máximo 5km (cinco quilômetros) da sede do Bannrisul e seus Data Centers. Ainda não poderá ser no mesmo prédio da empresa do Lote 01. Conforme anexos

III. A seu juízo, a CONTRATADA poderá utilizar-se de sua matriz ou de seus representantes em outros locais para serviços de criação e de produção, ou outros complementares ou acessórios, que venham a ser necessários, desde que garantidas as condições previamente acordadas.

IV. No decorrer da execução do contrato, o local da prestação dos serviços somente poderá ser alterado, com anuência do CONTRATANTE.

2.13. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA**2.13.1. Segurança da informação**

I. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA as diretrizes de sigilo e segurança das informações, de acordo com as normas e políticas vigentes do CONTRATANTE.

II. A CONTRATADA deverá garantir que todas as informações disponibilizadas pelo CONTRATANTE sejam utilizadas, exclusivamente, para fins do objeto deste contrato e que serão mantidas em sigilo absoluto.



Anexo IX

- III. O CONTRATANTE definirá os acessos necessários para os empregados da CONTRATADA, destinados à execução dos serviços.
- IV. O CONTRATANTE providenciará o cadastro e a liberação nos sistemas e ferramentas de atendimento.
- V. O CONTRATANTE disponibilizará cartões de Identidade Digital (chaves de identificação de acesso aos sistemas do CONTRATANTE) aos empregados da CONTRATADA.
- VI. O CONTRATANTE manterá procedimentos para controle do acesso às informações, proteção de dados e de voz.
- VII. A CONTRATADA deverá prever, no contrato de trabalho com seus empregados, termos e condições de confidencialidade, contendo cláusulas específicas sobre responsabilidade e sigilo das informações, bem como as penalidades que serão aplicadas nos casos de quebra do sigilo das informações.
- VIII. A CONTRATADA deverá orientar seus empregados sobre os procedimentos de sigilo e de segurança das informações a serem adotados em relação a todo e qualquer assunto que tomar conhecimento na prestação dos serviços do CONTRATANTE.
- IX. A CONTRATADA deverá controlar o acesso ao ambiente destinado a execução dos serviços do CONTRATANTE, para assegurar a circulação apenas de pessoas autorizadas por este.
- X. A CONTRATADA deverá permitir a entrada de empregados do CONTRATANTE, no ambiente da prestação de serviços, desde que formalmente autorizados pelo CONTRATANTE e devidamente identificados, através da utilização do crachá de identificação.
- XI. A CONTRATADA não poderá permitir a realização de *benchmarking* na operação do CONTRATANTE.
- XII. A CONTRATADA não poderá permitir o acesso de terceiros à área da operação, sem a prévia autorização e presença do CONTRATANTE.
- XIII. A CONTRATADA não poderá permitir a entrada de seus empregados, visitantes e prestadores de serviços no ambiente da operação portando bolsas, mochilas, sacolas ou acessórios do tipo.
- XIV. A CONTRATADA não deverá permitir a entrada de equipamentos que permitam a captura de áudio ou vídeo do ambiente, tais como celulares com câmera, câmeras de vídeo e fotográficas, computadores portáteis, *palmtops*, *tablets*, entre outros, devendo os mesmos permanecerem guardados em armários externos ao ambiente especificado.
- XV. A CONTRATADA comunicará ao CONTRATANTE, mensalmente, os dados dos empregados em afastamento temporário (Licença saúde, Licença maternidade, dentre outros), demitidos/dispensados.
- XVI. A CONTRATADA deverá devolver os cartões de Identidade Digital de acesso aos sistemas do CONTRATANTE, sempre que os empregados forem afastados/desligados da operação.
- XVII. A CONTRATADA deverá colaborar em quaisquer procedimentos de investigação, demandados e/ou autorizados pelo CONTRATANTE, decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os clientes do CONTRATANTE.

2.13.2. Infraestruturas física e tecnológica

- I. A CONTRATADA fornecerá a infraestrutura física adequada para execução dos serviços de atendimento ao cliente, em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes. Essa infraestrutura deverá ser de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, conforme anexos.
- II. O CONTRATANTE fornecerá a solução de Contact center, o sistema operacional e os aplicativos necessários para a prestação do serviço contratado. O restante da infraestrutura tecnológica será fornecido pela CONTRATADA, devendo estar adequada para a execução dos serviços de atendimento ao cliente e em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes.
- III. A infraestrutura disponibilizada pela CONTRATADA deverá ser de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, conforme anexos.
- IV. A CONTRATADA fornecerá, também, a manutenção e o suporte dos equipamentos contidos na infraestrutura disponibilizada.
- V. O CONTRATANTE fará a avaliação da infraestrutura física e tecnológica, disponibilizados pela CONTRATADA, conforme anexos.

Anexo IX

VI. O CONTRATANTE poderá realizar auditoria, vistoria e/ou visita técnica sempre que necessário, sem comunicação prévia à CONTRATADA.

VII. A CONTRATADA deverá cumprir e fazer cumprir as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho, nos requisitos sob sua responsabilidade.

VIII. A CONTRATADA deverá comunicar, imediatamente, o CONTRATANTE nos casos de auditorias, fiscalizações, visitas técnicas, inspeções e diligências de Órgãos externos, para que o CONTRATANTE possa acompanhar todo o processo e adotar as medidas cabíveis em relação aos itens sob sua responsabilidade.

2.13.3. Continuidade dos serviços de atendimento ao cliente

I. A CONTRATADA disponibilizará um site de operação conforme objeto deste contrato. No caso de eventos que impossibilitem a execução dos serviços no ambiente sob sua responsabilidade, contingência, a CONTRATADA deverá seguir os procedimentos indicados no PCO aprovado pelo CONTRATANTE, e deverá informar imediatamente ao CONTRATANTE, a ocorrência de evento de contingência e os procedimentos a serem adotados.

II. A CONTRATADA deverá manter um Plano de Contingência, que garanta o funcionamento das atividades de atendimento e o pleno atingimento dos indicadores, diante de situações adversas, nos quesitos sob sua responsabilidade.

III. A CONTRATADA responsabilizar-se-á pela locomoção de seus empregados, sem custos ao CONTRATANTE, nas situações de dificuldade de transporte público.

IV. A CONTRATADA deverá seguir as orientações do CONTRATANTE sempre que houver necessidade de testes de sistemas e em eventos que impossibilitem a execução dos serviços do CONTRATANTE.

2.14. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL: Ao final do contrato, com prazo de 180 dias antes do término, a CONTRATADA deverá participar do processo de sucessão final, definido pelo CONTRATANTE, que consiste na transição e transmissão dos serviços à empresa sucessora, com o objetivo de dar continuidade aos serviços prestados, atendendo aos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade exigidos, até a conclusão da implantação da nova empresa

2.15. UTILIZAÇÃO DO SERVICE DESK

2.15.1. MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO

2.15.1.1. Método de Atendimento

I. O CONTRATANTE utiliza a ferramenta Service Desk como ponto único de contato sistêmico, para abertura, acompanhamento e gestão de todos os Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências.

II. A CONTRATADA deve utilizar obrigatoriamente o Sistema Service Desk do CONTRATANTE para o controle dos Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências, independentemente da utilização de ferramenta própria para controle interno.

III. O CONTRATANTE deve prover para a CONTRATADA acesso ao seu Sistema de Service Desk para que a mesma acesse as informações sobre o andamento dos Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências registrados.

IV. O acesso ao console do Sistema Service Desk do CONTRATANTE será disponibilizado para a CONTRATADA via internet.

V. O Sistema Service Desk do CONTRATANTE estará disponível para uso da CONTRATADA em regime de 24 horas por dia, 07 dias da semana, podendo sofrer paradas para manutenção.

VI. No momento que um Incidente, Requisição de Serviço ou Ocorrência for registrado, o Sistema Service Desk do CONTRATANTE enviará, automaticamente, uma notificação via e-mail para a CONTRATADA, alertando que um novo ticket foi direcionado para a empresa.

VII. A notificação enviada segue um modelo padrão para todas as empresas externas; não serão feitas customizações.

VIII. A CONTRATADA deve registrar a solução do Incidente, Requisição de Serviço ou Ocorrência no Sistema Service Desk do CONTRATANTE imediatamente após executada, descrevendo a ação efetuada para normalizar a operacionalização do objeto contratado ou atender à requisição.



Anexo IX

IX. Após a resolução do Incidente, Requisição de Serviço ou Ocorrência pela CONTRADADA, o CONTRATANTE terá um prazo de 2 dias úteis para reabrir o chamado, caso identifique que a mesma falha voltou a ocorrer ou que a requisição não foi atendida adequadamente.

2.16. COMPUTAÇÃO EM NUVEM: Fica vedada à CONTRATADA manter ou utilizar, mesmo que parcialmente, infraestrutura de hardware e software baseada em serviços de processamento ou armazenamento de dados em nuvem, para prestação dos serviços objeto deste Contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO –

3.1. O preço total do presente ajuste é de **R\$ XXXX (XXXX)**, constante da Proposta e aceito pela CONTRATADA, entendido como justo e suficiente para a total execução do presente objeto, conforme tabela abaixo:

LOTE	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - DIAS ÚTEIS	QUANTIDADE DE PA	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR PARA 24 MESES
02	A2	05h30 às 22h	164	R\$	R\$	R\$
	A3	16h40 às 23h	4	R\$	R\$	R\$
		VALOR TOTAL	168		R\$	R\$

3.2. No preço acordado, estão inclusos todos os tributos ou outros ônus federais, estaduais ou municipais.

3.3. Todas as despesas de transporte, hospedagem e alimentação dos técnicos responsáveis pela realização dos serviços contratados, correrão por conta exclusiva da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA – DO PAGAMENTO –

4.1. O valor acordado será pago até o 4º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, por medição, levando-se em conta PA's ativas/logadas, com o correspondente aceite do Gestor dos Serviços, por crédito em conta corrente mantida em qualquer das Agências do CONTRATANTE, em nome da CONTRATADA.

4.1.1. A apuração ocorre em tempo hábil para emissão da Nota Fiscal, sendo a apuração do dia 26 do mês anterior ao dia 25 do mês corrente.

4.2. A respectiva nota fiscal/fatura/duplicata deverá ser apresentada na Unidade de Contratações e Pagadoria da CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, nº 108, 5º andar, Bairro Centro, em Porto Alegre, RS, CEP 90018-900, ou ainda, através do correio eletrônico para nf_contratos@banrisul.com.br, com antecedência mínima de cinco dias úteis.

4.3. A nota fiscal/fatura deverá vir acompanhada do documento comprobatório de realização dos serviços (Ficha de Atendimento e/ou Ordem de Serviço) visado pelo representante do CONTRATANTE e do respectivo arquivo “.xml”, este último, apenas quando se tratar de nota fiscal eletrônica.

4.4. Quando se tratar de prestação de serviços e, neste caso, estão incluídas as personalizações de objetos, deverá ser apresentada nota fiscal de serviços, uma para cada serviço contratado.

4.5. Deverão constar, obrigatoriamente, no corpo da nota fiscal/fatura/duplicata, as seguintes informações:

- I. Tipo de serviço;
- II. N° do Contrato;
- III. Data do vencimento;
- IV. Competência (mês e ano da efetivação dos serviços).
- V. Descrição dos materiais e/ou mão-de-obra fornecidos.

4.6. A nota fiscal deverá ser obrigatoriamente da CONTRATADA e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento também deverá vir acompanhado de autorização para crédito em conta corrente mantida no nome da CONTRATADA.

4.7. A não observância do disposto na presente cláusula quanto ao preenchimento da nota fiscal e apresentação dos documentos exigidos, implicará na devolução do documento e na recontagem do prazo de pagamento, que reiniciará a partir da nova protocolização, sem nenhum



Anexo IX

tipo de ônus financeiro para o CONTRATANTE.

4.8. A CONTRATADA, caso optante pelo SIMPLES (Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições), deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, a devida declaração, conforme modelo constante do Anexo IV da IN RFB nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012, (original, atualizada e com reconhecimento de firma), a fim de não sofrer retenção de Imposto de Renda e Contribuições Sociais, de acordo com a legislação vigente.

4.8.1. Para fins de enquadramento do ISS (Imposto Sobre Serviços) de acordo com o SIMPLES NACIONAL, quando a legislação municipal assim permitir, será exigido o faturamento dos últimos 12 (doze) meses junto à referida Declaração.

4.9. O CONTRATANTE poderá exigir outros documentos comprobatórios (declarações de isenções tributárias, certidões, obrigações tributárias, etc.), a seu critério, para liberação do pagamento.

4.10. A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, poderá ocorrer quando o Contratado:

I. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no Contrato; ou

II. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demanda.

4.11. Nas hipóteses em que for necessário o cancelamento da nota fiscal emitida, o CONTRATANTE deverá ser comunicado imediatamente sobre o fato, para que sejam adotados os procedimentos cabíveis, desde que não tenha ocorrido o pagamento.

4.11.1. O cancelamento do documento fiscal após o pagamento e/ ou recolhimento dos tributos devidos, sujeitará a CONTRATADA ao ressarcimento destes impostos, bem como das multas e encargos imputados ao CONTRATANTE, em função das correções nas informações fiscais, previamente enviadas aos órgãos arrecadadores, sem prejuízo da aplicação das multas contratuais.

CLÁUSULA QUINTA – DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA –

5.1. Os valores do presente contrato, não pagos na data do vencimento, poderão ser corrigidos desde então, até a data do efetivo pagamento, pela variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice que vier a ser designado em sua substituição.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE –

6.1. Após a periodicidade de um ano, o preço do presente Contrato poderá ser reajustado anualmente, pela variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice que vier a ser designado em sua substituição.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA –

7.1. O prazo de vigência desta contratação é de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data de **XX/XX/XXXX**, podendo sua duração ser prorrogada nos termos do que dispõe o Art. 71 da Lei 13.303/2016 e legislação pertinente.

7.2. Caso alguma das partes não tenha interesse na prorrogação desta contratação, deverá manifestar-se formalmente, por e-mail, apresentando suas razões, com uma antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias do término da vigência deste Contrato.

CLÁUSULA OITAVA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES –

8.1. DOS DIREITOS:

Constituem direitos de o CONTRATANTE receber o objeto deste Contrato nas condições avençadas e da CONTRATADA perceber o valor ajustado na forma e no prazo convencionados.

8.2. DAS OBRIGAÇÕES:

8.2.1. Constituem obrigações do CONTRATANTE:

I. Efetuar o pagamento ajustado;



Anexo IX

- II. Dar à CONTRATADA as condições necessárias à execução do Contrato;
- III. Designar formalmente um representante para fiscalizar e acompanhar o cumprimento do presente Contrato;
- IV. Examinar a documentação exigida na contratação, verificando o integral cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias;
- V. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços do contratado, nos termos da legislação vigente.

8.2.2. Constituem obrigações da CONTRATADA:

- I. Prestar o serviço na forma ajustada;
- II. Fornecer as ferramentas e materiais necessários à prestação dos serviços, responsabilizando-se pela perfeita execução;
- III. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações sociais e trabalhistas relativamente aos seus empregados, correndo todas as obrigações e ônus de empregador por sua conta e, conseqüentemente, o pagamento das contribuições exigidas pela Previdência Social, seguro contra acidentes do trabalho e demais encargos da legislação vigente;
- IV. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
- V. Apresentar, durante a execução do Contrato, quando solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas na licitação e, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais.
- VI. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução do presente Contrato;
- VII. Disponibilizar e informar ao CONTRATANTE, no ato da assinatura deste instrumento, o seu endereço eletrônico na Internet (e-mail), para o recebimento e envio de mensagens, relatórios gerenciais, planilhas, etc., o qual se estabelecerá como principal canal de comunicação entre as partes, especialmente no trato das demandas diárias;
- VIII. Orientar seus empregados a manter sigilo absoluto quanto às informações contidas nos documentos ou materiais por ele manipulados ou acessados, dedicando especial atenção à sua guarda, arrumação ou descarte, quando for o caso;
- IX. Fornecer pessoas especializadas para a execução dos serviços, devidamente identificadas, mantendo toda a documentação exigida pela legislação vigente;
- X. Atender, imediatamente, solicitação de substituição de funcionário cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inadequados, inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação dos serviços, sem que lhe assista qualquer direito ou reclamação;
- XI. Responder por todo e qualquer dano que causar ao CONTRATANTE ou a terceiros praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, inclusive os de decisões judiciais, assegurando ao CONTRATANTE o direito de regresso, eximindo o Contratante de qualquer solidariedade ou responsabilidade;
- XII. Identificar os empregados que executarão tarefas nas dependências do CONTRATANTE, mediante o alcance da relação nominal, qual contenha o(s) número(s) da(s) cédula(s) de identidade, uso de uniforme e crachá;
- XIII. Dar imediato conhecimento, ao CONTRATANTE, de autuações ou notificações porventura lavradas pela fiscalização em geral, bem como erros e omissões, relativas aos serviços ou obras sob sua responsabilidade técnica ou fiscalização;
- XIV. Corrigir gratuitamente os serviços que apresentem incorreção, imperfeição, sem prejuízo das multas contratuais;
- XV. Não interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do Contratante, salvo nos casos previstos em lei;
- XVI. A CONTRATADA deverá manter atualizado seu cadastro junto ao CONTRATANTE durante toda a execução do contrato, inclusive dados de contato como endereço, telefone, e-mail e dados completos do representante legal.
- XVII. A atualização cadastral abrange a necessidade de comunicação de eventuais alterações como modificação do capital social, alteração do objeto social e/ou atividades, alteração da razão



Anexo IX

social, nome fantasia e/ou quadro societário, num prazo de até 10 (dez) dias do evento, devidamente acompanhado de documentação comprobatória.

XVIII. Cumprir e fazer cumprir todas as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho, especialmente as normas NR-6 (uso de equipamentos de proteção individual), NR-8 (edificações), NR-10 (instalações e serviços de eletricidade) e NR-18 (obras de construção, demolição e reparos) da Portaria nº 3.214/78, aplicáveis aos empregados por ela contratados;

XIX. O atendimento e concordância à Resolução nº 4.557/17 do CMN, permitindo o acesso do Banco Central do Brasil a termos firmados, documentação e informações referentes aos serviços prestado e às dependências da CONTRATADA.

CLÁUSULA NONA – DA INDENIZAÇÃO –

9.1. Em decorrência das obrigações aqui assumidas, a CONTRATADA assume o compromisso de indenizar o CONTRATANTE por quaisquer importâncias que este seja compelido a desembolsar em favor dos empregados dela, seja a que título for, inclusive em se tratando de reclamatória trabalhista, promovida em função do presente ajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESPONSABILIDADE CIVIL –

10.1. A CONTRATADA assume exclusivamente a responsabilidade civil pelos atos praticados por seus empregados, quando na execução dos serviços contratados, e pelo atendimento às normas e regulamentos que disciplinam as atividades em foco.

10.2. A CONTRATADA assume a responsabilidade por eventuais danos causados por seus prepostos e empregados a bens ou pessoas.

10.3. A CONTRATADA responsabiliza-se, perante o CONTRATANTE, pela idoneidade das pessoas designadas aos serviços contratados.

10.4. As partes acordam que ao CONTRATANTE não cabe responsabilidade alguma em caso de ferimentos, seja de que natureza for, incapacidade parcial ou total, temporária, permanente ou morte de qualquer dos empregados da CONTRATADA designados à execução dos serviços contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA UTILIZAÇÃO DO CONTRATO COMO GARANTIA –

11.1. É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o presente Contrato como garantia para qualquer operação financeira.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONFIDENCIALIDADE –

12.1. A CONTRATADA garante manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que sejam confiados ou que venham a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a pessoas não formalmente autorizadas pelo CONTRATANTE, obedecendo ao TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO que é parte integrante deste instrumento e que será assinado pelo representante legal no ato da assinatura do presente Contrato.

12.2. O não cumprimento das cláusulas que tratam de Segurança da Informação e Sigilo, bem como o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO será considerado falta gravíssima.

12.3. A CONTRATADA garante que orientará seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações a seguirem as normas de Segurança da Informação estabelecidas pelo CONTRATANTE e a manter sigilo absoluto quanto às informações contidas nos documentos e materiais por eles manipulados ou acessados, dedicando especial atenção à sua guarda, arrumação ou descarte, quando for o caso.

12.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, sempre que solicitado, TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, devidamente assinado por todos os seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviços (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações, que prestem serviços ao CONTRATANTE.

12.5. O CONTRATANTE poderá realizar auditorias em caso de fundada suspeita de descumprimento contratual e mediante notificação exclusivamente no ambiente do



Anexo IX

CONTRATANTE onde os serviços são desenvolvidos e com relação aos equipamentos nele existentes relacionados à execução do presente Contrato, de forma a se certificar do cumprimento das disposições de segurança e confidencialidade.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA CESSÃO DO CONTRATO –

13.1. É proibida a cessão, subcontratação ou transferência, total ou parcial, do presente Contrato, sob pena de rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS ALTERAÇÕES –

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 81 da Lei federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016.

14.2. Poderão ser motivos para alterações contratuais, dentre outros:

- I. Alteração dos prazos de início de etapas de execução, de conclusão e de entrega;
- II. Superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do Contrato;
- III. Aumento ou diminuição das quantidades inicialmente previstas no Contrato, nos limites permitidos pela Lei 13.303/2016; e,
- IV. Modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos objetivos.

14.3. As alterações deverão ser justificadas por escrito, previamente autorizadas pela autoridade competente e formalizadas mediante aditivo contratual.

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA – DA UTILIZAÇÃO DO NOME DO CONTRATANTE –

15.1. A CONTRATADA não poderá utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação profissional como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios diversos, impressos, etc., nem tampouco pronunciar-se em nome do CONTRATANTE à imprensa em geral sobre quaisquer assuntos relativos à atividade deste, bem como sua atividade profissional, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS PENALIDADES E MULTAS –

16.1. Serão aplicadas as seguintes sanções pelo não cumprimento de quaisquer das obrigações do presente Contrato à CONTRATADA, sem prejuízo de sua responsabilidade civil e da rescisão do mesmo, se for o caso:

16.1.1. Advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, para as quais haja concorrido e nos casos abaixo especificados:

- I. **por ocorrência**, pela não realização, a cada evento que não for realizado de acordo com as metas estabelecidas do Indicador de Contato com Clientes conforme contratualmente estabelecido;
- II. **por mês de ocorrência**, quando o Indicador de Conformidade do Atendimento ficar entre $90 > ICA \geq 85$;
- III. **por ocorrência**, pelo atraso na apresentação de plano de ação corretivo quando do não atingimento dos Indicadores Contratuais;
- IV. **por ocorrência**, pela não realização do encaminhamento de demanda, sempre que necessário, para a área responsável e/ou não respeitar os fluxos de comunicação definidos, conforme critérios e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE, no encaminhamento de demanda e fluxo de comunicação;
- V. **por ocorrência**, por não respeitar os prazos de retorno aos clientes, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE, no Indicador de Cumprimento de Prazo nos serviços não legislados;
- VI. **por ocorrência**, por não contatar com outras Unidades e o plantão na busca de solução de indisponibilidade sistêmica e/ou não respeitar os fluxos de comunicação pré-definidos pelo CONTRATANTE, no caso de indisponibilidades sistêmicas;

16.1.2. Multa(s):

I. de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) sobre o valor total atualizado do contrato, por dia de atraso, nos casos de atraso superior a 01 (um) dia no cronograma de implantação;



Anexo IX

II. de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento, em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais Telefônicos (INS1) ficar entre $80\% > \text{INS} \geq 78\%$;

III. de 0,10% (zero vírgula dez por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais Telefônicos (INS1) for $\text{INS} < 78\%$;

IV. de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais (multimeios) (INS2/INS3) ficar entre $90\% > \text{INS} \geq 85\%$;

V. de 0,10% (zero vírgula dez por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais (multimeios) (INS2/INS3) ficar entre $85\% > \text{INS} \geq 80\%$;

VI. de 0,15% (zero vírgula quinze por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais (multimeios) (INS2/INS3) ficar entre $80\% > \text{INS} \geq 70\%$;

VII. de 0,20% (zero vírgula vinte por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais (multimeios) (INS2/INS3) ficar $\text{INS} < 70\%$;

VIII. de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Abandono nos Canais Telefônicos (IAL1) ficar entre $0 < \text{IAL} \leq 2\%$;

IX. de 0,10% (zero vírgula dez por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de Descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Abandono nos Canais Telefônicos (IAL1) for $\text{IAL} > 2\%$;

X. de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Abandono nos Canais (multimeios) (IAL2/IAL3) ficar entre $2\% < \text{IAL} \leq 4\%$;

XI. de 0,10% (zero vírgula dez por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Abandono nos Canais (multimeios) (IAL2/IAL3) ficar entre $4\% < \text{IAL} \leq 5\%$;

XII. de 0,15% (zero vírgula quinze por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Abandono nos Canais (multimeios) (IAL2/IAL3) ficar entre $5\% < \text{IAL} \leq 6\%$;

XIII. de 0,20% (zero vírgula vinte por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de descumprimento das metas estabelecidas, por canal de atendimento em que o Indicador de Abandono nos Canais (multimeios) (IAL2/IAL3) for $\text{IAL} > 6\%$;

XIV. de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, a cada retorno que não for realizado no prazo estabelecido quando o Indicador de Cumprimento de Prazo, nos serviços legislados, for "fora do prazo =1";

XV. de 0,10% (zero vírgula dez por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, a cada retorno que não for realizado no prazo estabelecido quando o Indicador de Cumprimento de Prazo, nos serviços legislados, for "fora do prazo ≥ 2 ";

XVI. de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, a cada atendimento não registrado, e o Indicador de Atendimentos não Registrados for > 0 ;

XVII. de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de reincidência do Indicador de Conformidade do Atendimentos ficar entre $90 > \text{ICA} \geq 85$;

XVIII. de 0,50% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos em que o Indicador de Conformidade do Atendimentos ficar entre $90 > \text{ICA} \geq 85$;

XIX. de 0,10% (zero vírgula dez por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos em que o Indicador de Conformidade do Atendimentos ficar entre $85 > \text{ICA} \geq 80$;



Anexo IX

XX. de 0,15% (zero vírgula quinze por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de reincidência do Indicador de Conformidade do Atendimentos ficar entre 85 > ICA $\geq$ 80;

XXI. de 0,15% (zero vírgula quinze por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos do Indicador de Conformidade do Atendimentos ficar entre 85 > ICA $\geq$ 80;

XXII. de 0,20% (zero vírgula vinte por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos em que o Indicador de Conformidade do Atendimentos for entre 80 > ICA $\geq$ 70;

XXIII. de 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de reincidência do Indicador de Conformidade do Atendimentos entre 80 > ICA $\geq$ 70;

XXIV. de 0,30 (zero vírgula trinta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos em que o Indicador de Conformidade do Atendimentos for ICA < 70;

XXV. de 0,35 (zero vírgula trinta e cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos de reincidência do Indicador de Conformidade do Atendimentos for ICA < 70;

XXVI. de 0,15% (zero vírgula quinze por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, a cada reclamação procedente, nos casos em que o Indicador de Reclamações do Atendimento – Órgãos externos for “Reclamação >0”;

XXVII. de 0,10% (zero vírgula dez por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos em que o Indicador de Reclamações do Atendimento – Áreas Internas for “Reclamação >0<=2”;

XXVIII. de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência, por mês, nos casos em que o Indicador de Reclamações do Atendimento – Áreas Internas for “Reclamação >2”;

XXIX. de 5% (cinco por cento) sobre o valor total atualizado do contrato, por ocorrência, pela não participação do processo de sucessão final, definido pelo CONTRATANTE.

XXX. de 0,2% (dois décimos por cento), calculado sobre o valor total do Contrato, por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento) do valor total do Contrato, pela inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, sem prejuízo da necessidade de apresentação da mesma;

XXXI. de 5% (cinco por cento) sobre o valor total atualizado do contrato, no caso de descumprimento de cláusula contratual que não elencados nas hipóteses dos incisos anteriores, norma de legislação pertinente, execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e/ou negligência na execução dos serviços contratados;

XXXII. de 10% (dez por cento), sobre o valor total atualizado da Contratação, quando ocorrer reincidência no cometimento de falta pela qual já houver sido a CONTRATADA advertida e/ou multada. Esta multa poderá ser aplicada independentemente da multa pelo atraso na entrega.

XXXIII. de 15% (quinze por cento), sobre o valor total atualizado da Contratação, no caso de descumprimento ou inexecução contratual parcial;

XXXIV. de 30% (trinta por cento) sobre o valor total atualizado da contratação, no caso de descumprimento ou inexecução contratual total, desistência ou abandono da execução da contratação.

16.1.3. Suspensão do direito de licitar e contratar com o CONTRATANTE, pelo prazo de até dois anos, sem prejuízo do CONTRATANTE considerar rescindido este vínculo obrigacional e/ou adotar as demais medidas legais e judiciais cabíveis, quando ocorrer:

- I. Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- II. Reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados, acarretando prejuízos ao CONTRATANTE;
- III. Atraso injustificado na execução dos serviços e retardamento na execução do Contrato, contrariando o disposto neste Contrato;
 - III.1. Configurar-se-á o retardamento da execução quando o contratado:
 - a) Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do Contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço;
 - b) Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no Contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.



Anexo IX

c) A falha na execução do Contrato estará configurada quando o contratado descumprir as obrigações e cláusulas contratuais, cuja dosimetria será aferida pela autoridade competente, de acordo com o que preceitua o subitem Multa(s) desta cláusula.

IV. Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;

V. Irregularidades que ensejam a rescisão contratual;

VI. Ação no intuito de tumultuar a execução do Contrato;

VII. Práticas de atos ilícitos, demonstrando não possuir idoneidade para licitar ou contratar com a administração pública;

VIII. Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

16.2. As multas mencionadas nesta cláusula são, individualmente, limitadas a 30% (trinta por cento) do valor da base de cálculo de sua incidência, por ocorrência, sem prejuízo da cumulação de multas, limitadas a 30% (trinta por cento) do valor total do Contrato.

16.3. A(s) multa(s) aplicadas(s) à CONTRATADA e os prejuízos por ela causados ao CONTRATANTE serão deduzidos de qualquer crédito devido à CONTRATADA ou serão cobrados judicialmente.

16.4. A(s) penalidade(s) de multa(s) não terá(ão) caráter compensatório, podendo ser aplicada cumulativamente com as demais sanções e a sua cobrança não tem intuito indenizatório, não isentando a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

16.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

16.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016 e regulamento próprio do CONTRATANTE.

16.7. As sanções previstas nesta Cláusula não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846/2013, conforme o disposto no seu art. 30.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA RESCISÃO –

17.1. O presente Contrato poderá ser rescindido nas seguintes hipóteses:

I. Em caso de inadimplemento contratual de qualquer das partes contratantes;

II. Na hipótese do item I, a rescisão deve ser antecedida de comunicação à outra parte contratante sobre a intenção de rescisão, apontando-se as razões que lhe são determinantes, dando-se o prazo de 10 (dez) dias úteis para eventual manifestação;

III. A partir da manifestação mencionada no item II, a parte deve avaliar e responder motivadamente a manifestação recebida no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, comunicando a outra parte, considerando-se o contrato rescindido com a referida comunicação.

IV. Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE e para o CONTRATADO.

V. Por determinação judicial.

17.2. Constituem motivos, dentre outros, para a rescisão contratual:

I. A inexecução total do Contrato;

II. A execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e/ou negligência na execução dos serviços contratados;

III. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

IV. A lentidão do seu cumprimento, levando a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;

V. O atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;

VI. A paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação;

VII. A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital ou no Contrato;

VIII. O desatendimento das determinações regulares do CONTRATANTE decorrentes do acompanhamento e fiscalização do Contrato;

IX. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;



Anexo IX

- X.** A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
 - XI.** A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do Contrato;
 - XII.** A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.
- 17.3.** Caso alguma das partes tenha interesse na rescisão contratual, deverá manifestar-se, apresentando suas razões, com no mínimo 180 (cento e oitenta) dias de antecedência.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA GARANTIA –

18.1. A CONTRATADA dá e se obriga a manter, durante toda a vigência do Contrato, garantia por uma das modalidades previstas no artigo 70, da Lei 13.303/2016, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do preço global contratado, devendo apresentar o respectivo comprovante em até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contados da data de assinatura deste Contrato, sob pena de rescisão contratual e sanções administrativas cabíveis.

18.1.1. NO CASO DE CAUÇÃO EM DINHEIRO:

- I.** O valor depositado em caução será administrado pelo CONTRATANTE e devolvido à CONTRATADA, até 03 (três) meses decorridos do término do Contrato ou da sua rescisão, desde que adimplidas todas as obrigações contratuais, trabalhistas, previdenciárias e fiscais;
- II.** O CONTRATANTE utilizará, a qualquer tempo, no todo ou em parte, o valor da garantia para cobrir os prejuízos eventualmente apurados, decorrentes do descumprimento de qualquer obrigação contratual ou falha dos serviços contratados, inclusive os motivados por greves ou atos dos empregados da CONTRATADA;
- III.** Utilizada a garantia, a CONTRATADA fica obrigada a reintegrá-la no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da data que for notificada formalmente pelo CONTRATANTE, sob pena de rescisão contratual;
- IV.** O valor atualizado da garantia será devolvido à CONTRATADA, desde que a CONTRATADA não possua dívida com o CONTRATANTE e mediante expressa autorização deste.

18.1.2. NO CASO DE SEGURO GARANTIA:

- I.** O CONTRATANTE deverá ser indicado como beneficiário do seguro garantia;
- II.** A CONTRATADA obriga-se a apresentar a nova apólice em até 10 (dez) dias úteis após o vencimento da anterior e a comprovar o pagamento do prêmio respectivo em até dois dias úteis após o seu vencimento;
- III.** O descumprimento das obrigações previstas nos itens I e II, acima, constitui motivo para rescisão contratual;
- IV.** O prazo de cobertura da apólice deverá abranger o período do Contrato, acrescido de 03 (três) meses;

18.1.3. NO CASO DE FIANÇA BANCÁRIA, deverá constar, no instrumento de fiança bancária:

- I.** Prazo de validade correspondente ao período de vigência deste Contrato, acrescido de 03 (três) meses;
- II.** 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, independentemente de interpelação judicial;
- III.** Expressa renúncia do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 do Código Civil Brasileiro;
- IV.** Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

18.1.4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- I.** Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto contratado e do inadimplemento das demais obrigações nele previstas;
- II.** Prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
- III.** Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;
- IV.** Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

18.2. A perda da garantia em favor do CONTRATANTE, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial ou



Anexo IX

extrajudicial, sem prejuízo das demais sanções previstas no Contrato.

18.3. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

18.4. A garantia será considerada extinta com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia.

18.5. A garantia prevista nesta cláusula, somente será liberada ante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, ou ainda, de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do Contrato. Caso tais comprovações não sejam apresentadas até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pelo CONTRATANTE.

18.6. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação da garantia, autoriza o CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações, sem prejuízo da aplicação de multas, e a retenção do valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos pelo Contratante à Contratada, até que a garantia seja apresentada.

18.7. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas nesta Cláusula.

18.8. Caso o pagamento de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias decorrentes da contratação não seja comprovado até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência do Contrato, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

19.1. O presente Contrato está inteiramente submetido à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), à Política de Privacidade e às Diretrizes para Proteção de Dados Pessoais do BANRISUL, disponível em <http://banrisul.com.br/>, obrigando-se a CONTRATADA a observar todos os seus termos e condições, e devendo, em especial:

a) Guardar registro de todas as operações de tratamento de dados efetuadas em razão do cumprimento deste Contrato, e compartilhá-las com o BANRISUL, de forma estruturada, sempre que for necessário para cumprir a LGPD;

b) Adotar as medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança, o sigilo e a confidencialidade dos dados pessoais tratados, de acordo com as melhores práticas de tecnologia e segurança da informação;

c) Comunicar o BANRISUL, por escrito, casos de subcontratações de terceiros com a finalidade de auxiliar a CONTRATADA a realizar o tratamento de dados pessoais em nome do BANRISUL, garantindo a submissão destes terceiros subcontratados às mesmas obrigações da CONTRATADA no que se refere à confidencialidade e ao atendimento à legislação de proteção de dados pessoais, bem como responsabilizando-se integral e exclusivamente pelos atos praticados pelos terceiros subcontratados;

d) Caso ocorra um incidente envolvendo dados pessoais, notificar o BANRISUL no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após ter ciência do mesmo, descrevendo, pelo menos, a natureza dos dados pessoais afetados; as informações sobre os titulares envolvidos; as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comercial e industrial; os riscos relacionados ao incidente; os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo;

e) Imediatamente ao final da vigência do presente Contrato, excluir todo e qualquer dado pessoal acessado através do BANRISUL ou tratado em decorrência deste Contrato, inclusive em backups e arquivos externos, estando apta a comprovar ao BANRISUL essa exclusão de dados, sempre que for solicitada.

19.2. A CONTRATADA deverá abster-se de tratar quaisquer dados pessoais, inclusive sensíveis de forma não compatível com a LGPD, com as diretrizes da CONTRATANTE, ou outras leis aplicáveis, notadamente dados que revelem origem étnica ou racial, opiniões políticas, convicção religiosa, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou vida sexual, dados genéticos ou biométricos.



Anexo IX

19.3. A CONTRATADA compromete-se, em relação aos dados pessoais coletados, a: (I) não utilizá-los para propósitos outros que não o exercício das atividades previstas neste contrato; (II) não revelá-los a terceiros, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, ou compilações, ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam os referidos dados pessoais; (III) restringir o seu acesso, divulgando-os apenas àqueles funcionários e profissionais que necessitem conhecê-los e na medida necessária à execução de suas tarefas, e desde que tais funcionários e profissionais estejam expressamente autorizados pelo BANRISUL em receber tais informações. Caso a CONTRATADA necessite divulgar qualquer dado pessoal à terceiro, a CONTRATADA deverá, primeiramente, obter a permissão escrita do BANRISUL para, posteriormente, informar o terceiro acerca da natureza confidencial e exclusiva das informações.

19.4. A CONTRATADA isentará o BANRISUL de qualquer demanda administrativa, judicial ou extrajudicial relacionada ao efetivo descumprimento das obrigações da CONTRATADA no que se refere ao tratamento de dados pessoais, cabendo exclusivamente à CONTRATADA ressarcir quaisquer quantias que, eventualmente, o BANRISUL seja obrigado a desembolsar em decorrência de condenações judiciais, sanções administrativas, multas, compensações, juros, danos e prejuízos em geral, relacionados à proteção de dados pessoais, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após ter sido interpelada extrajudicialmente pelo BANRISUL.

19.5. DA REGULARIDADE DAS BASES DE DADOS UTILIZADAS E COMPARTILHADAS

19.5.1 A CONTRATADA declara que todos os dados tratados para fins da prestação do serviço contratado atendem aos requisitos impostos pela Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei 13.709/18), sendo de sua responsabilidade exclusiva que os dados pessoais sejam atuais, corretos, não excessivos e tenham sido obtidos de maneira lícita.

19.5.2 A CONTRATADA declara, também, que possui meios para comprovar a licitude e regularidade do tratamento e coleta dos dados pessoais, bem como o atendimento à LGPD e às melhores práticas de privacidade e proteção de dados.

19.5.3 A CONTRATADA isenta o BANRISUL de qualquer responsabilidade no que se refere à qualidade e/ou licitude dos dados tratados.

19.5.4. Os dados pessoais eventualmente compartilhados pelo BANRISUL com a CONTRATADA somente poderão ser utilizados para a finalidade de execução deste Contrato, devendo ser excluídos pela CONTRATADA tão logo essa finalidade seja atendida; qualquer compartilhamento / transferência desses dados (em especial dados sensíveis) pela CONTRATADA para terceiros demandará autorização prévia do BANRISUL, por escrito.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA MATRIZ DE RISCOS –

20.1. As Partes, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos anexa a este instrumento.

20.2. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da Contratada.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS CONDIÇÕES GERAIS –

21.1. Qualquer modificação na rotina dos serviços deverá ser comunicada com antecedência mínima de setenta e duas horas e a expressa anuência da outra parte.

21.2. Qualquer tolerância ou concessão do CONTRATANTE ou da CONTRATADA, não constituem novações ou precedentes invocáveis por qualquer das partes.

21.3. Os casos fortuitos ou de força maior, previstos no artigo 393, parágrafo único, do Código Civil Brasileiro não constituem inadimplência.

21.4. Nos casos em que a CONTRATADA não comprovar o pagamento dos direitos trabalhistas e previdenciários dos empregados envolvidos na prestação dos serviços, o CONTRATANTE poderá utilizar os valores das faturas ou ainda da garantia apresentada pela CONTRATADA para realizar o pagamento diretamente aos trabalhadores.

21.5. As partes comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial a Lei nº 12.846/2013.

21.6. A CONTRATADA declara, estar ciente acerca dos dispositivos contidos na Lei nº



Anexo IX

12.846/2013 e se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei.

21.7. As Partes declaram, sob as penas da Lei, que os signatários do presente instrumento são seus bastantes representantes/procuradores legais, devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com deveres para assumir as obrigações ora pactuadas.

21.8. As Partes reconhecem que o presente instrumento foi elaborado dentro dos mais rígidos princípios da boa-fé e da probidade, sendo fruto do mútuo consentimento expresso em cláusulas que atendem plenamente os seus recíprocos interesses comerciais. Declaram, outrossim, que leram e compreenderam integralmente o conteúdo avençado, tendo sido exercida em toda sua plenitude a autonomia da vontade das partes, reconhecendo que o presente ajuste é equânime e livre de ambiguidades e contradições.

21.9. Fica, desde já, convencionado, que caso haja alguma divergência entre as cláusulas do presente Contrato e as condições estabelecidas nos Anexos que o integram, serão consideradas como preponderantes as condições e disposições constantes neste Contrato. Em caso de dúvidas e divergências entre os Anexos, prevalecerá sempre o mais recente.

21.10. Qualquer comunicação pertinente ao contrato, a ser realizada entre Contratante e Contratada, inclusive para manifestar-se, oferecer defesa ou receber ciência de decisão sancionatória ou sobre rescisão contratual, deve ocorrer por e-mail, conforme informação a seguir:

a) E-mail da Contratada: XXXXXXXXXXXXXXXX

21.10.1. A Contratada deve receber as comunicações referidas no caput desta cláusula pelo e-mail informado, declarando que se obrigam a verificá-lo a cada 24 (vinte e quatro) horas e que, se houver alteração de e-mail ou qualquer defeito técnico que impeça o acesso, deve comunicar ao Contratante no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

21.10.2. Os prazos indicados nas comunicações iniciam em 2 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail referido no caput.

21.11. As cláusulas e condições pactuadas neste Contrato poderão ser alteradas a qualquer tempo, mediante assinatura de termo aditivo assinado pelos representantes autorizados das partes, respeitados os termos deste Contrato.

21.12. As Partes expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem que todos os documentos pertinentes ao contrato, inclusive o próprio instrumento de contrato e aditivos, todas as páginas de assinatura e eventuais anexos, podem ser assinados digitalmente, por meio de suas respectivas assinaturas mediante certificados eletrônicos, com autenticidade reconhecida pelo certificado digital ICP-Brasil, e enviados, entre as partes, por meio eletrônico, nos termos do art. 10, § 2º, da MP nº 2.220-2.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO DE ELEIÇÃO –

22.1. As partes elegem o foro da Comarca de Porto Alegre, RS, para dirimir as questões relativas a este Contrato.

E, por estarem justos e contratados, firmam o presente em duas vias de igual teor e forma, para um só efeito, perante as testemunhas infra-assinadas.

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

TESTEMUNHAS:



Anexo IX
ANEXO MATRIZ DE RISCO

MATRIZ DE RISCO					
CATEGORIA	RISCO	SITUAÇÃO FÁTICA	MATERIALIZAÇÃO	MITIGAÇÃO	ALOCACÃO DO RISCO
Risco da Atividade	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular.	Aumento de preço da mão de obra diretamente envolvida na execução do objeto contratual.	Aumento do custo da mão de obra diretamente envolvida na execução do objeto	Repactuação de preço.	CONTRATANTE
Risco da Atividade	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular.	Necessidade de envolver outros recursos não previstos na proposta de serviço.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Planejamento empresarial	CONTRATADA
Risco da Atividade	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular.	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo BANRISUL, que comprovadamente repercute no preço da Contratada, desde que tais custos ultrapassem 30% acima do índice de reajuste estabelecido no contrato, e mediante manifestação e apresentação das comprovações por parte da contratada, conforme previsto na legislação.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Revisão de preço.	CONTRATANTE
Risco da Atividade	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular.	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo BANRISUL, que	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Planejamento empresarial	CONTRATADA



Anexo IX

		comprovadamente repercute no preço da Contratada, desde que tais custos não ultrapassem 30% acima do índice de reajuste estabelecido no contrato.			
Risco da Atividade	Interrupção da prestação do serviço – Links de Comunicação	Interrupção da comunicação entre as instalações da empresa contratada e o Banco, devido à queda do link de dados, resultando na impossibilidade de prestar atendimento aos clientes.	Impossibilidade da prestação do serviço. Perda da qualidade de execução do objeto.	Planejamento empresarial	CONTRATADA
Risco da Atividade	Quebra de sigilo.	Furto e/ou vazamento de banco de dados de clientes e/ou informações estratégicas cometido por quadro funcional da CONTRATADA.	Responsabilização pelo compartilhamento de dados sensíveis sem consentimento. Comprometimento da estratégia corporativa e/ou da segurança de sistemas internos.	Termo de responsabilidade e manutenção de sigilo. Termo de confidencialidade e sigilo.	CONTRATADA
Risco da Atividade	Infringência à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por falha de segurança técnica e administrativa da contratada na execução do contrato, por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, falha de segurança técnica e administrativa ou descumprimento das orientações do contratante.	Aplicação das penalidades por infração legal	Cumprimento das obrigações contratuais e legais referente à proteção de dados pessoais.	CONTRATADA
Risco da Atividade	Modificações das especificações do objeto.	Modificação das especificações do objeto e/ou sua execução, ampliando ou reduzindo o escopo da contratação, por necessidade do Contratante.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço. Aumento de prazo de execução.	Reajuste de preço. Aditivo contratual com prorrogação do prazo de execução.	CONTRATANTE
Risco da Atividade	Paralisação dos serviços por agentes e/ou eventos externos à relação contratual	Eventos ocorridos durante a contratualidade que impeçam o cumprimento do prazo ou aumentem seus custos, tais como desastres socioambientais, eventos que dizem respeito à saúde coletiva, sinistros, caso fortuito ou de força	Perda da qualidade de execução do objeto.	Planejamento empresarial	CONTRATADA



Anexo IX

		maior e/ou greves.			
Risca da Atividade	Infringência a regulamentações dos serviços de telefonia	Violação das exigências regulatórias oriundas dos órgãos reguladores do setor.	Aplicação das penalidades por infração legal. Ressarcimento das multas e penalidades impostas ao Banco por descumprimento.	Planejamento empresarial	CONTRATADA
Risco de Liquidez	Problemas de liquidez financeira.	CONTRATADA apresenta problemas de caixa, impossibilitando a continuação do contrato.	Perda da qualidade de execução do objeto.	Planejamento financeiro considerando a qualificação econômico-financeira adequada ao porte do objeto contratual.	CONTRATADA
Riscos Trabalhista e Previdenciário	Falha ou fraude no pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias aos trabalhadores terceirizados.	Responsabilização do BANRISUL por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais da CONTRATADA alocados na execução do objeto contratual.	Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para o BANRISUL, além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais.	Ressarcimento, pela CONTRATADA, ou retenção de pagamento e compensação com valores a esta devidos, da quantia despendida pelo CONTRATANTE.	CONTRATADA
Risco Tributário e Fiscal	Falha no recolhimento tributário e/ou fiscal.	Responsabilização do CONTRATANTE por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa do CONTRATANTE.	Débito ou crédito tributário ou fiscal.	Ressarcimento, pela CONTRATADA, ou retenção de pagamento e compensação com valores a esta devidos, da quantia despendida pelo CONTRATANTE.	CONTRATADA
Risco Tributário e Fiscal	Falha no recolhimento tributário e/ou fiscal.	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro da Contratada	Planejamento tributário.	CONTRATADA
Risco Tributário e Fiscal	Alteração na alíquota tributária.	Ausência de requerimento por parte da CONTRATADA, tempestivamente, de revisão dos preços devido a majoração de alíquota tributária ocorrida entre a data da proposta e assinatura do contrato.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Planejamento tributário.	CONTRATADA
Risco Reputacional	Conduta comissiva ou omissiva da empresa CONTRATADA.	Práticas discriminatórias e/ou condutas abusivas praticadas pelo quadro funcional da CONTRATADA contra	Danos à imagem do Contratante, impactando a percepção de clientes e acionistas.	Cumprimento de condutas estabelecidas no Código de Ética e Políticas	CONTRATADA



Anexo IX

		terceiros. Violação ou conduta contrária às exigências legais/regulatórias e/ou aos princípios e objetivos da Instituição.		Institucionais. Legislação e normas pertinentes à contratação.	
--	--	---	--	--	--

MANUTIDA



Anexo IX

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

O CONTRATANTE, BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., sociedade de economia mista, com sede na Rua Capitão Montanha, nº 177, Bairro Centro – CEP 90.010-040, em Porto Alegre/RS, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob nº 92.702.067/0001-96, por seu representante legal no fim assinado,

e

A CONTRATADA, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, com sede na Rua XXXXXXXXXXXX, nº XXXX – Bairro XXXXXXXXXXXX – CEP: XXXXXX – em XXXXXXXXXXX/XX, inscrita no CNPJ sob nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por seu representante legal no fim assinado, têm como certo e ajustado o que adiante segue.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO –

1.1. O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO define os direitos, obrigações e responsabilidades das Partes em relação à Segurança da Informação e aos ativos envolvidos e necessários à execução do objeto deste Contrato e seus aditivos, doravante referido apenas como Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES –

2.1. Ativo: Qualquer coisa que tenha valor para as Partes, englobando:

I. Os ativos de informação, tais como, mas não se limitando a base de dados e arquivos, contratos e acordos, documentação de sistema, informações sobre pesquisa, manuais de usuário, material de treinamento, procedimentos de suporte ou operação, planos de continuidade do negócio, procedimentos de recuperação, trilhas de auditoria e informações armazenadas;

II. Os ativos de software, tais como, mas não se limitando a aplicativos, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários;

III. Os ativos físicos, tais como, mas não se limitando a equipamentos computacionais, equipamentos de comunicação, mídias removíveis e outros equipamentos;

IV. Os serviços, tais como, mas não se limitando a serviços de computação e comunicações, utilidades gerais, por exemplo aquecimento, iluminação, eletricidade e refrigeração;

V. As pessoas e suas qualificações, habilidades e experiências;

VI. Os intangíveis, tais como, mas não se limitando a reputação e a imagem da Parte.

2.2. Confidencialidade e Sigilo: Garantia de que a informação é acessível somente a Pessoas Autorizadas.

2.3. Dado Pessoal: Qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, de acordo com a Lei nº 13.709/18.

2.4. Informação: Significa toda e qualquer informação de natureza, mas não se limitando a comercial, técnica, financeira, jurídica, operacional ou mercadológica sobre, mas sem se limitar a análises, amostras, componentes, contratos, cópias, croquis, dados pessoais ou não pessoais, definições, desenhos, diagramas, documentos, equipamentos, especificações, estatísticas, estudos, experiências, fluxogramas, fórmulas, fotografias, ideias, instalações, invenções, mapas, métodos e metodologias, modelos, pareceres, pesquisas, planos ou intenções de negócios, plantas ou gráficos, práticas, preços, custos e outras informações comerciais, processos, produtos atuais e futuros, programas de computador, projetos, testes ou textos repassada na forma escrita, oral, armazenada em qualquer mídia tangível ou intangível.

2.5. Informações Confidenciais: São aquelas informações que a Parte Divulgadora deseja proteger contra o uso ilimitado, comunicação e ou divulgação indiscriminada ou competição e que sejam designadas como tal por meio de Contrato, especialmente para fins de celebração de acordo comercial referente aos projetos do BANRISUL.

2.6. Informação Liberada: Trata-se da informação identificada pela Parte Divulgadora com a expressão “INFORMAÇÃO LIBERADA” ou que:

I. Seja do conhecimento da Parte Receptora à época em que lhe for comunicada, desde que possa ser comprovado tal conhecimento prévio;

II. Antes de ser revelada, tenha se tornado do conhecimento do público através de fatos outros que não atos ilícitos praticados por uma das Partes ou por seus representantes ou empregados;



Anexo IX

- III. Tenha sido recebida legitimamente de terceiro sem restrição à revelação e sem violação à obrigação de sigilo direta ou indiretamente para com a Parte que as houver revelado;
 - IV. Tenha tido a divulgação autorizada por escrito pela Parte Divulgadora;
 - V. Tenha sido desenvolvida de forma independente por empregados ou por empresas do mesmo grupo da Parte Receptora, sem utilização direta ou indireta de Informações Confidenciais, desde que passível de comprovação;
 - VI. Toda e qualquer informação que não se enquadre nas hipóteses previstas acima deverá ser considerada confidencial e mantida sob sigilo pela Parte Receptora até que venha a ser autorizado, expressamente pela Parte Divulgadora, a tratá-la diferentemente.
- 2.7. Parte:** Expressão utilizada para referir genericamente os signatários deste Termo de Confidencialidade e Sigilo.
- 2.8. Parte Receptora:** É a Parte que recebe as informações Confidenciais.
- 2.9. Parte Divulgadora:** É a Parte que divulga as informações Confidenciais.
- 2.10. Pessoa Autorizada:** Agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados dos signatários do Contrato ou deste Termo de Confidencialidade e Sigilo e aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações.
- 2.11. Sigilo:** Condição nas quais dados sensíveis são mantidos em sigilo e divulgado apenas para as Pessoas Autorizadas.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES –

- 3.1.** Todas as informações relacionadas ao objeto do Contrato referido na cláusula primeira deste instrumento que forem transmitidas pela Parte Divulgadora à Parte Receptora devem ser consideradas e protegidas pela Parte Receptora como confidenciais, exceto se antes da divulgação for esclarecido expressamente que não são confidenciais.

CLÁUSULA QUARTA – DO TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS –

- 4.1.** As informações da Parte Divulgadora devem ser tratadas como confidenciais e serem protegidas pela Parte Receptora por período indeterminado, até ordem em contrário.

CLÁUSULA QUINTA – DAS AUTORIZAÇÕES PARA ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS –

- 5.1.** Para alcançar a condição de Pessoa Autorizada, os agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados das Partes, envolvidos, direta ou indiretamente, com a execução do Contrato, deverão ser devidamente instruídos sobre a proteção e manutenção da Confidencialidade e Sigilo das Informações Confidenciais, bem como do teor deste Termo de Confidencialidade e Sigilo.
- 5.2.** Concomitantemente, as Partes tomarão todas as providências para minimizar o risco de revelação de Informações Confidenciais, assegurando-se de que somente Pessoas Autorizadas tenham acesso a tais informações, na estrita medida do necessário.
- 5.3.** Em qualquer caso, as Partes serão responsáveis por toda infração ao presente Termo de Confidencialidade e Sigilo que venha a ser cometida por qualquer Pessoa Autorizada sob sua responsabilidade e tomará todas as providências, inclusive judiciais, necessárias para impedi-los de revelar ou utilizar, de forma proibida ou não autorizada, as Informações Confidenciais.
- 5.4.** Cada Parte fará a gestão das inclusões e exclusões de seus prepostos na condição de Pessoa Autorizada, devendo comunicar imediatamente à outra Parte as mudanças ocorridas.

CLÁUSULA SEXTA – DO USO –

- 6.1.** As Informações Confidenciais reveladas serão utilizadas, exclusivamente, para os fins de execução do Contrato. Em hipótese alguma, poderão ser utilizadas para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para uso de terceiros.
- 6.1.1.** A Parte Receptora concorda que:
- I. Quaisquer informações confidenciais divulgadas de acordo com este instrumento devem ser usadas pela Parte Receptora tão somente com o propósito para o qual foram divulgadas;



Anexo IX

II. Quaisquer informações confidenciais divulgadas de acordo com este documento permanecem em qualquer instância de propriedade da Parte Divulgadora;

III. Exceto nos casos de determinação judicial, a Parte Receptora não poderá usar, distribuir, divulgar ou disseminar informações confidenciais a quem quer que seja, salvo a seus empregados, incluindo os de sua controladora, subsidiárias controladas ou afiliadas, que necessitem ter conhecimento de tais informações ao alcance do propósito para o qual foram divulgadas, a não ser e até que tais informações:

a. Estejam disponíveis para o público por outros meios que não por quebra deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO;

b. Estejam de posse da Parte Receptora ou de seus empregados sem restrição, antes de qualquer divulgação feita segundo este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO;

c. Sejam ou tenham sido divulgadas à Parte Receptora ou a seus empregados por terceiros, que não tenham sido empregados das Partes e desde que por meios legais tenham obtido conhecimento;

d. Sejam desenvolvidas independentemente pela Parte Receptora sem que as informações confidenciais, divulgadas segundo este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, tenham sido usadas direta ou indiretamente.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA NÃO DIVULGAÇÃO –

7.1. A Parte Receptora garante que protegerá por todos os meios as informações confidenciais, comprometendo-se a protegê-las da forma e, no mínimo, no grau que protege suas próprias informações confidenciais.

7.2. A Parte Receptora concorda também em dar conhecimento a todos os seus empregados e demais colaboradores, de suas obrigações contratuais, que regem este instrumento e a todos que tiverem acesso às informações confidenciais.

7.3. A divulgação pela Parte Receptora de informações confidenciais, sem autorização expressa da Parte Divulgadora, sujeitará a infratora às penalidades legais e ou contratuais.

CLÁUSULA OITAVA – DA GUARDA DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS –

8.1. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à preservação de extravio ou perda de quaisquer Informações Confidenciais, principalmente os que impeçam a divulgação ou a utilização por seus agentes, funcionários, consultores e representantes, ou ainda, por terceiros não envolvidos com a execução do Contrato.

8.2. A CONTRATADA concorda também que tomará assinatura no TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, de todos os seus empregados e colaboradores que vierem a ter acesso às informações confidenciais.

CLÁUSULA NONA – DAS CÓPIAS –

9.1. As Partes comprometem-se a não efetuar nenhuma gravação ou cópia das Informações Confidenciais recebidas.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA PROPRIEDADE –

10.1. O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO não implica a concessão, pela Parte Divulgadora à Parte Receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

10.2. Todas as anotações e compilações serão também consideradas Informações Confidenciais e serão havidos como de propriedade da Parte Divulgadora, não cabendo à outra Parte nenhum direito sobre tais, salvo acordo entre as mesmas, expresso e por escrito, em contrário.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIOLAÇÃO –

11.1. As Partes informarão a outra Parte imediatamente sobre qualquer revelação não autorizada, esbulho ou mau uso, por qualquer pessoa, de qualquer Informação Confidencial, assim que tomar



Anexo IX

conhecimento, e tomará as providências necessárias ou convenientes para evitar qualquer violação futura de Informações Confidenciais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS –

12.1. A pedido da Parte Divulgadora, a Parte Receptora deverá restituir imediatamente o documento (ou outro suporte) que contiver Informações Confidenciais.

12.2. A Parte Receptora deverá restituir espontaneamente a Parte Divulgadora as Informações Confidenciais que deixarem de ser necessárias, não guardando para si, em nenhuma hipótese, cópia, reprodução ou segunda via das mesmas.

12.3. A pedido da Parte Divulgadora, a Parte Receptora deverá prontamente emitir uma declaração assinada por seu representante legal, confirmando que toda Informação Confidencial foi restituída ou inteiramente destruída, comprometendo-se de que não foram retidas quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de ser considerado falta gravíssima, conforme previsto no Contrato e ainda podendo ser, a CONTRATADA, responsabilizada por perdas e danos que porventura vierem a existir.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES –

13.1. O descumprimento de quaisquer cláusulas do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo será considerado falta gravíssima conforme previsto no Contrato e ainda sujeitará a Parte, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos diretos sofridos pela outra Parte, excluindo-se danos indiretos, consequenciais ou lucros cessantes, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, que serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA –

14.1. O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO terá a mesma vigência do Contrato e seus aditivos em consonância com a Cláusula Primeira. Não obstante o referido termo final de validade do Contrato, todas as obrigações previstas neste Instrumento, relacionadas às Informações já divulgadas, continuarão a ser observadas, notadamente a preservação da confidencialidade, por período indeterminado após a sua extinção.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICIDADE –

15.1. Todas as declarações, anúncios públicos e/ou divulgações relativas ao Contrato e a este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deverão ser previamente comunicados e coordenados por ambas as Partes, dependendo a sua declaração, anúncio e/ou divulgação, do prévio e mútuo consentimento das mesmas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – REVELAÇÃO POR ORDEM JUDICIAL –

16.1. Caso uma das Partes seja obrigada a revelar qualquer Informação Confidencial em virtude de ordem judicial, a mesma avisará a outra Parte imediatamente, para que a esta seja dada a oportunidade de opor-se à revelação. Caso a oposição da Parte não seja bem-sucedida, a Parte oposta somente poderá fazer a revelação na extensão exigida pela ordem judicial em questão e deverá exercer todos os esforços razoáveis para obter garantias confiáveis de que tais Informações Confidenciais tenham tratamento sigiloso.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS –

17.1. Falhas ou atrasos de qualquer uma das Partes no exercício de qualquer direito, poder ou privilégio não devem ser considerados como desistência, novação ou modificação dos direitos previstos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO.



Anexo IX

17.2. Fica entendido que este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO não pretende e não vai obrigar as Partes a celebrar outros acordos ou contratos, ou ainda a realizar qualquer negócio, ficando, certo e ajustado que as Partes não têm exclusividade no recebimento das informações confidenciais a serem divulgadas.

17.3. Nada que esteja contido neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deve ser tomado como garantia ou conferência de direitos de licença de uso das informações confidenciais divulgadas à parte Receptora.

17.4. Qualquer aditamento a este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deve ser por escrito e assinado por seus representantes legais.

MANUTIDA



Anexo IX

TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Eu, _____, portador do documento de identidade

nº _____, expedido pela _____, CPF nº _____, comprometo-me a manter sigilo sobre dados, processos, informações, documentos e matérias que eu venha a ter acesso ou conhecimentos no âmbito do CONTRATANTE, em razão das atividades profissionais a serem realizados e ciente do que preceituam a Lei Complementar 105/2001 que trata do sigilo bancário; o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), nos Artigos 153, 154, 314, 325 e 327 e suas alterações promovidas pela Lei 9.983/2000 e Lei 6.799/1980; o Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 (Código do Processo Penal), no Artigo 207; a Lei Federal nº 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil); a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 (Lei de Arquivos), nos Artigos 4, 6 e 25; e o Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 (Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento).

Tenho ciência de que o não cumprimento do aqui estabelecido estará a Contratada incidindo em falta gravíssima em conformidade com o estabelecido no Termo de Confidencialidade e Sigilo e no Contrato propriamente dito.

E por estar de acordo com o presente Termo, assino-o na presença das testemunhas a seguir mencionadas.

Assinatura do Colaborador da CONTRATADA

Testemunhas:



ORIENTAÇÕES AO FORNECEDOR

Prezado Fornecedor,

Visando padronizar o fluxo de envio da documentação e troca de informações, bem como agilizar os procedimentos para realização de pagamentos, se faz necessário o alinhamento sobre os pontos abaixo:

1. ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

- Sempre mantenha seu cadastro atualizado junto ao contratante, incluindo dados de contato como endereço, telefone, e-mail e dados completos do representante legal. A atualização cadastral abrange a necessidade de comunicação de eventuais alterações como modificação do capital social, alteração do objeto social e/ou atividades, alteração da razão social, nome fantasia e/ou quadro societário, devidamente acompanhado de documentação comprobatória

2. GESTÃO DO CONTRATO

- Questionamentos a respeito do gerenciamento da contratação, tais como valores a receber, renovação, Termos Aditivos, prorrogações, reajuste de valores, controles de prazos e apresentação da garantia contratual, deverão ser direcionados para o endereço eletrônico contratacoes_gestao_contratos@banrisul.com.br.

3. GESTÃO DO PAGAMENTO

- Toda a documentação que se relaciona com o pagamento (nota fiscal, certidões de regularidade, certidões de isenção ou que demonstre condição tributária especial) deverá ser enviada para o endereço eletrônico nf_contratos@banrisul.com.br. Este e-mail é exclusivamente para o envio da documentação para pagamento. Mensagens que não se enquadrarem neste requisito serão desconsideradas.

- Questionamentos sobre pagamentos (dúvidas, previsão para pagamento, substituição tributária/retenções efetuadas, etc.), deverão ser direcionados exclusivamente para o endereço eletrônico pagadoria@banrisul.com.br.

IMPORTANTE:

Informamos que, antes da emissão da nota fiscal, enviaremos as orientações necessárias para a correta emissão do documento (dados do tomador, enquadramento tributário, retenções na fonte, etc.).

A nota fiscal somente poderá ser emitida após a conformidade do Gestor demandante da contratação, confirmando a conclusão da prestação dos serviços/entrega do objeto, e que o mesmo está em conformidade com as exigências contratuais.

Agradecemos imensamente vossa atenção neste assunto e nos colocamos à disposição para maiores esclarecimentos por meio do endereço eletrônico, caso seja necessário: contratacoes_pagadoria@banrisul.com.br

Conheça o nosso **MANUAL DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES**, documento que orienta sobre a conduta adequada na relação entre o Banrisul e seus fornecedores, bem como as informações gerais para o bom andamento deste relacionamento que ora se inicia, disponível na página de internet do Banrisul, na área de Transparência, no seguinte caminho: banrisul.com.br > Transparência > Licitações e Contratos > **MANUAL DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES**.

Conheça também nossa **APOSTILA TREINAMENTO DE TERCEIROS**, que em atendimento à regulação¹ vigente, está sendo disponibilizada de forma ampla e irrestrita, devendo os Fornecedores adotar medidas para que esta disposição seja levada a efeito junto a seus colaboradores, a qual se encontra disponível em: banrisul.com.br > Transparência > Licitações e Contratos > Capacitação de Terceirizados - Res. 4557/2017.

Para maiores informações sobre procedimentos operacionais relacionados com a presente contratação, a contratada deverá consultar o **MANUAL DO FORNECEDOR DO BANRISUL**, documento que auxilia os fornecedores a conhecerem e entenderem os procedimentos que a empresa utiliza nas suas relações comerciais de aquisição de bens e prestação de serviços, disponível na página de internet do Banrisul, na área de Transparência, no seguinte caminho: banrisul.com.br > Transparência > Licitações e Contratos > **MANUAL DE FORNECEDORES DO BANRISUL**.

Atenciosamente,

UNIDADE DE CONTRATAÇÕES E PAGADORIA

¹ Artigo 36 da Resolução CMN nº 4.557/2017, o qual define que a instituição deve se assegurar da adequada capacitação sobre risco operacional de todos os prestadores de serviços terceirizados relevantes, Artigo 7º da Resolução CMN nº 4.595/17, Inciso III, que estabelece a necessidade capacitação de todos os empregados e dos prestadores de serviços terceirizados relevantes, em assuntos relativos à conformidade; e Artigo 3º, Inciso I, da Carta Circular BCB nº 3.978/2020, que determina a promoção de cultura organizacional de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, inclusive, aos prestadores de serviços terceirizados.



Anexo X

PROPOSTA GERAL

1. **OBJETO:** Prestação de Serviços de *Contact Center*.
2. **ENDEREÇO DE ENTREGA/EXECUÇÃO:**
3. **PRAZO:** A vigência desta contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, podendo sua duração ser prorrogada nos termos do que dispõe o artigo 71 da Lei 13.303/2016 e legislação pertinente.
4. **PAGAMENTO:** O pagamento se dará até o 4º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.
5. **REMUNERAÇÃO DA POSIÇÃO DE ATENDIMENTO – PA:**
 - 5.1. **A contratação será por Posição de Atendimento – PA, incluindo todos os custos necessários à plena execução do serviço contratado, como:**
 - ✓ Recursos humanos para o atendimento, gestão operacional, monitoramento, planejamento, controle e gestão da qualidade do atendimento, considerando reserva para suprir ausências como férias, licenças, folgas, absenteísmo, *turnover*, dentre outras.
 - ✓ Infraestrutura contemplando as instalações físicas, infraestrutura de rede, estações de trabalho, rede local, mobiliários, microcomputadores, headset, equipamentos necessários à execução dos serviços, manutenção e suporte, e material de expediente
 - ✓ Encargos legais.
 - 5.2. **Tipos de PAs**
 - ✓ PA com contratação imediata
 - ✓ PA adicional (crescimento projetado)
 - ✓ PA temporária (sazonalidade e/ou eventual)
6. **Premissas e Cálculo para o Faturamento das PAs**
 - ✓ O faturamento será sobre PA Logada, por dia da semana e turnos, conforme tabelas definidas pelo CONTRATANTE no Termo de Referência.
 - ✓ Somente os intervalos regulamentados pela NR 17 serão considerados pelo CONTRATANTE. Demais motivos serão analisados pelo CONTRATANTE e poderão ser considerados.
 - ✓ O Cálculo para faturamento será o tempo total logado, deduzidos os tempos dos motivos de afastamentos não regulamentados pela NR17 e acrescidos os tempos aprovados pelo CONTRATANTE (treinamentos, ocorrências sistêmicas, etc) dividido pelo tempo de uma PA logada (06h20min).

Anexo X

a. LOTE 01

6.1. DIA DA SEMANA: Todos os Dias

6.2. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 24h

LOTE	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - DIAS ÚTEIS	QUANTIDADE DE PA	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR PARA 24 MESES
01	A1	00h às 06h20	4		R\$ -	R\$ -
	A2	05h30 às 22h	225		R\$ -	R\$ -
	A3	16h40 às 23h	1		R\$ -	R\$ -
	A4	17h40 às 24h	5		R\$ -	R\$ -
	TOTAL - DIAS ÚTEIS		235		R\$ -	R\$ -
	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - SÁBADOS	QUANTIDADE DE PA	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR PARA 24 MESES
	AS1	00h às 06h20	2		R\$ -	R\$ -
	AS2	05h30 às 22h	89		R\$ -	R\$ -
	AS3	16h40 às 23h	2		R\$ -	R\$ -
	AS4	17h40 às 24h	3		R\$ -	R\$ -
	TOTAL - SÁBADOS		96		R\$ -	R\$ -
	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - DOMINGOS	QUANTIDADE DE PA	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR PARA 24 MESES
	AD1	00h às 06h20	2		R\$ -	R\$ -
	AD2	05h30 às 22h	49		R\$ -	R\$ -
	AD3	16h40 às 23h	2		R\$ -	R\$ -
	AD4	17h40 às 24h	3		R\$ -	R\$ -
	TOTAL - DOMINGOS		56		R\$ -	R\$ -
	VALOR TOTAL - LOTE 01		387		R\$ -	R\$ -

Anexo X

b. **LOTE 02**

a. **DIA DA SEMANA:** 2ª a 6ª feira e feriados em dias úteis

b. **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** 07h x 23h

LOTE	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - DIAS ÚTEIS	QUANTIDADE DE PA	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR APARA 24 MESES
02	A2	05h30 às 22h	164		R\$ -	R\$ -
	A3	16h40 às 23h	4		R\$ -	R\$ -
		VALOR TOTAL - LOTE 02	168		R\$ -	R\$ -

7. **DISPOSIÇÕES GERAIS:** O presente processo licitatório terá dois lotes para o mesmo fim, através dos quantitativos previstos nos lotes 01 e 02, sendo que visando que duas empresas diferentes atuem simultaneamente, fica condicionado que obrigatoriamente a CONTRATADA do Lote 01, não poderá ser, em hipótese alguma, a mesma do Lote 02 do presente processo.

8. **DADOS DA PROPONENTE: RAZÃO SOCIAL; CNPJ; ENDEREÇO COMPLETO; TELEFONE; E-MAIL; DADOS BANCÁRIOS.**

DIRETRIZES DE SEGURANÇA

1. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA as diretrizes de sigilo e segurança das informações, de acordo com as normas e políticas vigentes do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá garantir que todas as informações disponibilizadas pelo CONTRATANTE sejam utilizadas, exclusivamente, para fins do objeto deste contrato e que serão mantidas em sigilo absoluto.

O CONTRATANTE definirá os acessos necessários para os empregados da CONTRATADA, destinados à execução dos serviços, e providenciará o cadastro e a liberação nos sistemas e ferramentas de atendimento. Também, disponibilizará cartões de Identidade Digital (chaves de identificação de acesso aos sistemas do CONTRATANTE) aos empregados da CONTRATADA. E, ainda, manterá procedimentos para controle do acesso às informações, proteção de dados e de voz.

A CONTRATADA deverá prever, no contrato de trabalho com seus empregados, termos e condições de confidencialidade, contendo cláusulas específicas sobre responsabilidade e sigilo das informações, bem como as penalidades que serão aplicadas nos casos de quebra do sigilo das informações. Também, deverá orientar seus empregados sobre os procedimentos de sigilo e de segurança das informações a serem adotados em relação a todo e qualquer assunto que tomar conhecimento na prestação dos serviços do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá controlar o acesso ao ambiente destinado a execução dos serviços do CONTRATANTE, para assegurar a circulação apenas de pessoas autorizadas por este.

A CONTRATADA deverá permitir a entrada de empregados do CONTRATANTE, no ambiente da prestação de serviços, desde que formalmente autorizados pelo CONTRATANTE e devidamente identificados, através da utilização do crachá de identificação.

A CONTRATADA não poderá permitir a realização de benchmarking na operação do CONTRATANTE, nem o acesso de terceiros à área da operação, sem a prévia autorização e presença do CONTRATANTE. E ainda, não poderá permitir a entrada de seus empregados, visitantes e prestadores de serviços no ambiente da operação portando bolsas, mochilas, sacolas ou acessórios do tipo.

A CONTRATADA não deverá permitir a entrada de equipamentos que permitam a captura de áudio ou vídeo do ambiente, tais como celulares com câmera, câmeras de vídeo e fotográficas, computadores portáteis, palmtops, tablets, entre outros, devendo os mesmos permanecerem guardados em armários externos ao ambiente especificado.

A CONTRATADA comunicará ao CONTRATANTE, mensalmente, os dados dos empregados demitidos/dispensados, bem como, deverá devolver os cartões de Identidade Digital de acesso aos sistemas do CONTRATANTE, sempre que os empregados forem afastados/desligados da operação.

A CONTRATADA deverá colaborar em quaisquer procedimentos de investigação, demandados e/ou autorizados pelo CONTRATANTE, decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os clientes do CONTRATANTE.

2. REQUISITOS DE SEGURANÇA PATRIMONIAL

A CONTRATADA deverá fornecer, instalar, configurar e prestar manutenção de todos os hardwares e softwares de segurança patrimonial, além de realizar o devido monitoramento que se faz necessário a proteção das pessoas e da atividade, bem como as devidas atualizações técnicas, operacionais ou quaisquer outras que se façam necessárias para a plena continuidade das atividades. Segue abaixo os itens mínimos de segurança patrimonial que são de responsabilidade da CONTRATADA:

- Controle de acesso (acessos, locais restritos, sala de equipamentos, sala de servidores, entre outros);
- CFTV IP de alta resolução (cobertura de todos ambientes, permitindo a adequada identificação de pessoas e ocorrências em todo o ambiente em que os serviços serão prestados);

É de responsabilidade da CONTRATADA que as imagens apresentem registros fidedignos em relação à data, hora e identificação do local, bem como a verificação diária do funcionamento de todo o sistema de CFTV e gravações.

As imagens devem ser preservadas pelo tempo que atenda todos os aspectos legais inerentes à atividade e serviços prestados pela contratada, mínimo 60 dias por questões operacionais e de segurança patrimonial. Quando houver indícios de ocorrências irregulares nas dependências, as imagens devem ser salvas em mídia eletrônica, pelos meios disponíveis, para subsidiar futuras consultas. Estas informações devem ser preservadas pela contratada por, no mínimo, 60 meses.

O CONTRATANTE poderá solicitar qualquer tempo relatórios e imagens dos itens supracitados, como relatórios referentes a controle de acesso, por exemplo, relatório de usuários permitidos/autorizados, relatório dos acessos realizados por período, por local, etc., além do fornecimento de imagens com a devida identificação e cabe à contratada atender e disponibilizar o solicitado em um prazo máximo de 08h úteis.

Todo e qualquer outro item de segurança que seja legalmente necessário deve estar contemplado na proposta da contratada, mesmo que não explicitado. Adicionalmente, qualquer item de segurança que durante o andamento do contrato passar a ser obrigatório, a contratada deverá fornecer e instalar, sem ônus ao contratante.

A CONTRATADA deverá prever local seguro, isolado e dedicado para a prestação do objeto do contrato, sendo utilizado exclusivamente para o contrato em tela, prezando pela segurança física e lógica do local, das pessoas e do objeto do contrato.

Faculta ao contratante analisar e solicitar quaisquer ajustes em todos e qualquer um dos itens de segurança, caso seja verificado qualquer fragilidade, os quais deverão ser executados pela contratada, sem ônus ao contratante.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS LEITORA SMART CARD**1. ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO**

1.1. Leitor de cartão smart card com tecnologia de chip, tipo inserção (por contato), com as seguintes características::

- I. deve permitir acesso à cartão inteligente por contato padrão iso/iec 7816/1-4;
- II. deve ser compatível com padrão EMV 4.0 ou superior;
- III. deve ser compatível com smart cards com certificados digitais ICP-brasil;
- IV. deve possuir suporte de comunicação aos protocolos t=0 e t=1, definidos pela norma ISO/IEC 7816-3, com comandos que tenham até 256 bytes de tamanho e com suporte a velocidade mínima de 9600 e máxima de 38400 BAUD ou superior;
- V. deve ser compatível com o padrão/protocolo CCID “usb chip/smart card interface devices”), de forma que não haja a necessidade de instalação de driver em sistemas operacionais que suportem nativamente o padrão CCID (dispositivos classe 0x0b);
- VI. deve ser fornecido com cabo de no mínimo 1,50 metro de comprimento, interface USB (versão do padrão usb deve ser 2.0 ou superior, sem utilização de adaptadores), com conector tipo A;
- VII. deve garantir, no mínimo, 50.000 ciclos de inserção de cartão;
- VIII. deve possuir um ou mais leds (indicador luminoso) apontando a presença de cartão no dispositivo de leitura;
- IX. deve ser compatível com padrão personal computer/Smart card (PC/SC) e operar nos seguintes sistemas operacionais:
 - a) Linux: Ubuntu e Servidores Linux CentOS com kernel 3.10 ou superior;
 - b) MAC OS: 10.6 (2009), 10.7 (2011), 10.8 (2012), 10.9 (2013) e 10.10 (2014) ou superior;
 - c) Windows: versões 7, 8, 10 e 11 ou superior, Server 2012 r2, Server 2016, Server 2019, e demais versões suportadas pela Microsoft durante a vigência de contrato.
- X. o fabricante ou fornecedor deve manter em seu portal da internet (*web site*) disponível para *download*, versões atualizadas dos drivers de instalação para os sistemas operacionais relacionados no item IX;
- XI. a instalação do *driver* do dispositivo não poderá inibir ou desativar outros dispositivos;
- XII. possibilidade de instalação via *script*, evitando instalação manual.

Especificação Técnica Link de Comunicação

Os links de comunicação deverão ser do tipo Fibra Ótica escura (sem ativos de terceiros que tratem quadros de camada 2).

A prestação de serviços deverá contemplar 2 (dois) enlaces entre os pontos de entrega descritos abaixo:

O primeiro link de comunicação deverá ser conectado à rede de computadores do CONTRATANTE, em porta Gigabit Ethernet (10 Gbps), ótica e/ou com transceiver compatível para fibra ótica, a ser indicada pela equipe técnica da CONTRATANTE, na sala do Data Center 01 (DC01), localizada na Rua Caldas Júnior, nº 120 – 8º ANDAR, Centro Histórico, Porto Alegre–RS, em data e horário a ser previamente agendados com a CONTRATANTE. Demais regras devem ser consultadas no anexo “Manual procedimentos para instalações no ambiente DC Banrisul_v3”.

O segundo link de comunicação deverá ser conectado à rede de computadores do CONTRATANTE, em porta Gigabit Ethernet (10 Gbps), ótica e/ou com transceiver compatível para fibra ótica, a ser indicada pela equipe técnica da CONTRATANTE, na sala do Data Center Zona Sul (DCZS), localizada na Rua Eng.Ludolfo Boehl, nº 247, Bairro Terezópolis, Porto Alegre–RS, em data e horário a ser previamente agendados com a CONTRATANTE. Demais regras devem ser consultadas no anexo “Manual procedimentos para instalações no ambiente DC Banrisul_v3”.

Abaixo, segue a especificação técnica de referência para os links de comunicação:

O serviço compreende o oferecimento de uma conexão dedicada, digital e permanente entre dois pontos de entrega que possibilite o transporte transparente de qualquer tipo de informação (dados, voz e imagem) e protocolos de comunicação.

A CONTRATADA deverá fornecer roteador, mediante homologação do CONTRATANTE, em ambas as pontas do enlace.

Define-se ponto de entrega como o endereço físico do CONTRATANTE onde o serviço será entregue pela CONTRATADA. Cada ponto de entrega está ligado a um ponto de presença da CONTRATADA por intermédio de um acesso.

Define-se ponto de presença como o local de propriedade da CONTRATADA que concentra acessos de diversos clientes e que oferece conexão local a diversas plataformas de serviços de telecomunicações de modo seguro e confiável. Infraestruturas de telecomunicações instaladas pela CONTRATADA nas premissas do CONTRATANTE não são consideradas pontos de presença no contexto dessa especificação.

Define-se acesso como o conjunto de equipamentos e recursos de transmissão de propriedade da CONTRATADA cuja finalidade é interconectar o ponto de presença da CONTRATADA ao ponto de entrega do serviço.

Deve suportar arquitetura IEEE 802 de modo totalmente transparente seguindo o conjunto de normas e tecnologias para redes no escopo das camadas física e de enlace . O meio de transmissão utilizado no acesso deverá ser ótico e dedicado, não podendo haver compartilhamento desse meio de transmissão com outros clientes elou usuários.

Toda infraestrutura externa necessária para a instalação do enlace será de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA.

Nos casos em que a CONTRATADA possuir infraestrutura de telecomunicações localizada nas dependências do CONTRATANTE, será de sua responsabilidade a instalação da conexão física e lógica necessária para interligar seus equipamentos ao respectivo ponto de entrega do CONTRATANTE.

Por se tratar de um enlace de contingência, os acessos e última milha utilizados no enlace da vencedora devem seguir por caminhos diferentes dos acessos e última milha utilizados no enlace já existente no datacenter principal do CONTRATANTE utilizado para este mesmo fim.

Caso os acessos utilizados neste enlace passem por uma mesma cidade do enlace principal já existente no datacenter principal do CONTRATANTE, estes deverão seguir por caminhos alternativos e não devem passar por elementos comuns que caracterizem um único ponto de falha (cabos óticos, equipamentos de rede etc).

A CONTRATADA deverá anexar topologia da solução completa detalhando os meios de transmissão e equipamentos utilizados na última milha (do ponto de entrega ao ponto de presença).

A CONTRATADA deverá identificar cada um de seus equipamentos com os seguintes atributos: número do circuito local, número do circuito remoto, nome do CONTRATANTE e número 0800 da Central de Atendimento.

A CONTRATADA deverá informar o CONTRATANTE com no mínimo 03 (três) dias de antecedência as datas de vistoria dos ambientes de instalação (caso seja necessário) e

de instalação do circuito. Também deverão ser informados, em ambas ocasiões, os nomes dos técnicos envolvidos e seus respectivos Registros Gerais (RGs). O não cumprimento do referido item implica em não acesso aos ambientes para vistoria.

Os equipamentos deverão ser compatíveis com sistemas de rack de 19", altura múltipla de IU (44mm) e alimentação de entrada AC 220V-240V. A responsabilidade de fixação dos equipamentos no rack é de responsabilidade da CONTRATADA. Para o DCZS, os equipamentos deverão possuir alimentação por fonte redundante de energia.

Os equipamentos não poderão ser enviados antecipadamente aos ambientes para posterior instalação, devendo estes serem levados pelo técnico responsável da CONTRATADA no momento da instalação ou no pré-teste do circuito.

Os custos referentes à aquisição, instalação e manutenção dos roteadores utilizados serão de responsabilidade da CONTRATADA.

Todos os equipamentos deverão suportar o respectivo tráfego da banda completamente ocupada, garantido os níveis de serviços contratados, sem degradação do desempenho;

Durante a ativação do circuito, a CONTRATADA deverá realizar somente a instalação e testes básicos no roteador, para que em seguida o suporte de rede do CONTRATANTE aplique as configurações de segurança de forma remota ou presencial.

Após a aplicação das configurações de segurança no roteador da CONTRATADA, o equipamento será protegido com uma senha única de conhecimento apenas do CONTRATANTE e será acessível pela CONTRATADA somente se autorizado pelo suporte de rede do CONTRATANTE.

Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação

Rede lógica:

Rede de comunicação TCP/IP com endereçamento IP fornecido e gerenciado pelo CONTRATANTE com capacidade para no mínimo 2.000 hosts.

Por questões de topologia física e lógica e por questões de segurança e administração, essa rede será uma extensão do atual ambiente de estações de trabalho do prédio da Sede do CONTRANTE (Direção Geral).

Também serão fornecidas e gerenciadas pelo CONTRATANTE as redes de trânsito necessárias para a comunicação entre os equipamentos concentradores do Data Center do CONTRATANTE e os ativos de rede localizados no ambiente da CONTRATADA.

Equipamentos de rede - Switches:

Modelo de referência mínimo ou superior: Aruba JL323A 2930M-40G-8SR-PoE+

Os switches deverão ser compatíveis, integrados e gerenciados pelas ferramentas Airwave e Clearpass.

Os switches deverão ser fornecidos na quantidade necessária para o provimento da comunicação dos PA's e dos demais equipamentos fins para desenvolvimentos das atividades contratadas. Abaixo, segue a especificação técnica de referência para o equipamento:

1. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA:

Switch gerenciável nonblocking de no mínimo 24 (vinte e quatro) portas Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-TX com recurso Power over Ethernet (PoE) - IEEE 802.3af e, no mínimo, 2 (duas) portas compatíveis com módulos SFP+ ou XFP.

1.1 Possuir LEDs, por porta, que indiquem a atividade do link das portas;

1.2 Possuir configuração de CPU e memória (RAM e Flash) suficiente para implementar e rodar todas as funcionalidades descritas nesta especificação garantindo a disponibilidade do equipamento evitando delay e perda no tráfego de pacotes;

1.2.1 Possuir arquitetura que utilize memória Flash-EPROM para armazenamento do sistema operacional;

1.2.2 Possuir memória Flash-EPROM com tamanho suficiente para suportar, no mínimo, 02 (dois) sistemas operacionais instalados, backup de configurações e logs do equipamento;

1.3 Garantir a funcionalidade operacional em ambientes com temperaturas entre 0° a 40°C;

1.4. Possuir fonte de alimentação com as seguintes características:

1.4.1. Interna ao equipamento;

1.4.2. Chaveamento automático de tensão com operação no intervalo de 100~240 VAC;

1.4.3. Frequência de 60 Hz;

1.4.4. Deve assegurar a capacidade de sustentar a operação do equipamento com a configuração total e todos os módulos do switch ativos;

1.4.5. O equipamento deve possuir conexão elétrica no padrão brasileiro (NBR 14.136);

1.4.5.1. Não será aceito adaptador para o padrão brasileiro (NBR 14.136);

1.4.6. Não serão aceitos equipamentos com transformadores e/ou adaptadores de tensão;

1.5. O equipamento deve ter padrão de instalação em bastidor de 19" sendo que deverão ser fornecidos os respectivos conjuntos de fixação;

1.5.1. Não serão aceitos equipamentos de adaptação para a instalação do switch em bastidor de 19" (ex. bandeja);

1.6. Deve ser fornecido ou disponibilizado no site do fabricante um conjunto de manuais técnicos para cada equipamento, contendo todas as informações sobre o produto com as instruções para instalação, configuração, operação e gerenciamento. A documentação e manuais técnicos devem estar escritos em português do Brasil ou Inglês.

1.2. CONECTIVIDADE

1.2.1. Possuir porta de console para ligação direta e através de terminal RS-232 (EIA/TIA-232) ou RJ-45 ou USB para acesso à interface de linha de comando;

1.2.1.1. Deverá ser fornecido cabo de console compatível com a porta de console do equipamento;

1.2.1.2. Não serão consideradas as portas 10/100BASE-TX, 10/100/1000BASE-T instaladas em módulos ou gerenciamento para compor a quantidade de portas solicitadas;

1.2.2. Possuir, no mínimo, 24 (vinte e quatro) portas 10/100/1000Base-T com autosensing;

1.2.2.1. Deve suportar Automatic Media Dependent Interface Crossover (MDIX);

- 1.2.2.2. Deve suportar Auto-negociação em todas as portas;
- 1.2.2.3. Todas as portas ethernet 10/100/1000BASE-T devem prover enlaces padrão EIA-568-B1, utilizando cabo UTP Cat-5e ou Cat-6. Seus conectores devem atender o padrão RJ-45 sem utilizar conversores externos;
- 1.2.2.4. Todas as portas do switch devem permitir, em qualquer velocidade em que operar, a operação em full-duplex com mecanismo de flow control conforme especificação IEEE 802.3x;
- 1.2.3. Todas as interfaces do switch devem suportar contadores de quadros recebidos, transmitidos, descartados e com erros;
- 1.2.4. Deverá possuir em todas as portas ethernet do switch recurso Power over Ethernet (PoE) padrão IEEE 802.3af;
- 1.2.4.1. Deverá possuir gerenciamento inteligente de energia para dispositivos IEEE 802.3af por porta para melhor gerenciar os recursos de energia dentro do switch;
- 1.2.4.2. Deverá possuir mecanismo para proteger dispositivos não alimentados removendo a alimentação da porta quando a mesma estiver com link status down ou desligar a alimentação uma vez que o dispositivo tenha falhado evitando desta forma danificá-lo;
- 1.2.5. Possuir, no mínimo, 02 (duas) portas, não compartilhadas, para inserção de módulos SFP+ ou XFP, Hot-swappable;
- 1.2.5.1. Suportar, no mínimo, a inserção de 02 (dois) módulos transceiver 10GBASE-SR, 10GBASE-LR, 10GBASE-ER, segundo o padrão IEEE 802.3ae;
- 1.2.5.2. Suportar, no mínimo, a inserção de 02 (dois) módulos transceiver 1000BASE-SX, 1000BASE-LX ou 1000BASE-LX10, segundo o padrão IEEE 802.3z;
- 1.2.6. Suportar pilha redundante, de forma a não interromper o funcionamento da mesma, caso um membro da pilha falhe, ou seja, retirado, ou ainda que um novo membro seja inserido na pilha;
- 1.2.7. Deve suportar o empilhamento de hardware, via conexão específica para esta finalidade de, no mínimo, 04 (quatro) switches.

1.3. DESEMPENHO

- 1.3.1. Suporte ao modo de comutação store and forward;
- 1.3.2. Deve possuir arquitetura non-blocking sem oversubscription;

1.3.3. Deve suportar capacidade de encaminhamento de 128 Gbps (cento e vinte e oito gigabits por segundo);

1.3.4. Deve suportar taxa de transferência de, no mínimo, 65 mpps (sessenta e cinco milhões de pacotes por segundo);

1.3.5. Deve possuir capacidade de empilhamento através de portas específicas para este fim, com velocidade de, no mínimo, 20 Gbps (vinte gigabits por segundo);

1.3.6. Suportar o encaminhamento de jumbo frames em todas as portas do switch (frames de, no mínimo, 9.000 (nove mil) bytes);

1.3.7. Possuir capacidade de, no mínimo, 8.000 (oito mil) endereços MAC.

1.4. IPv6

1.4.1. Suportar arquitetura de dual stack IPv4/IPv6;

1.4.2. Implementar e suportar em conformidade de RFC apresentada ou sua versão mais atualizada, a seguir:

1.4.2.1. RFC 2460 - IPv6 Specification (Especificação Básica de IPv6);

1.4.2.2. RFC 2461 - Neighbor Discovery for IP Version 6 (IPv6) (Descoberta de Vizinho - Inspeção dinâmica de solicitação/anúncio de Vizinho IPv6);

1.4.2.3. RFC 2462 - IPv6 Stateless Address Autoconfiguration (Autoconfiguração de Endereços IPv6);

1.4.2.4. RFC 2463 - ICMPv6 for IPv6 Specification (ICMPv6 para a especificação de IPv6);

1.4.2.5. RFC 2464 - Transmission of IPv6 over Ethernet Networks;

1.4.3. Suportar Unicast IPv6;

1.4.4. Suportar Multicast IPv6;

1.4.5. Suportar Endereçamento de IPv6;

1.4.6. Permitir resolução de endereços IPv4 e IPv6 para nomes (hostnames) atribuídos aos ativos de rede.

1.5. FUNCIONALIDADES

1.5.1. Implementar e suportar as seguintes funcionalidades / padrões:

- 1.5.1.1. Padrão IEEE 802.3x (Flow Control);
- 1.5.1.2. Padrão IEEE 802.1d (STP-Spanning Tree Protocol);
- 1.5.1.3. Padrão IEEE 802.1w (RSTP-Rapid Spanning Tree Protocol) com suporte a, no mínimo, 32 instâncias;
 - 1.5.1.3.1. Será aceito protocolo personalizado pelo fabricante para atender a todas as instâncias solicitadas;
- 1.5.1.4. Padrão IEEE 802.1s (MSTP-Multiple Spanning Tree Protocol) com suporte a, no mínimo, 10 instâncias;
- 1.5.1.5. Padrão IEEE 802.1p (QoS MAC level);
- 1.5.1.6. Padrão IEEE 802.1Q (VLAN trunking);
- 1.5.1.7. Padrão IEEE 802.3ad (LACP - Link Aggregation Control Protocol);
 - 1.5.1.7.1. Deve suportar agregação de link, no mínimo, 08 (oito) portas por switch, inclusive em portas integrantes localizadas em diferentes switches de uma pilha;
 - 1.5.1.7.2. Deve suportar agregação de link, no mínimo, 04 (quatro) grupos, inclusive em portas integrantes localizadas em diferentes switches de uma pilha;
- 1.5.1.8. Padrão IEEE 802.1ab - Possuir suporte a LLDP (Link Layer Discovery Protocol) ou protocolo equivalente, inclusive de ativos de diferentes fabricantes;
 - 1.5.1.8.1. Implementar LLDP-MED (LLDP for Media Endpoint Devices);
- 1.5.2. Deve possuir mecanismos de proteção contra ataques de rede que degradam o desempenho do switch, como exemplo tráfegos broadcast (storm) e multicast;
- 1.5.3. Permitir configuração de taxa máxima de Broadcast, Multicast e Unicast desconhecido (storm control);
- 1.5.4. Permitir entradas estáticas na tabela ARP;
- 1.5.5. Implementar DHCP Server, DHCP Relay;
- 1.5.6. Implementar DHCP snooping ou funcionalidade similar que permita o bloqueio de servidores DHCP não autorizados na rede;
- 1.5.7. Permitir controle do recebimento de BPDU (BPDU Guard);
 - 1.5.7.1. Deve permitir a suspensão de recebimento de BPDUs (Bridge Protocol Data Units) caso a porta esteja colocada no modo fast forwarding (conforme previsto no padrão IEEE 802.1w). Sendo recebido um BPDU neste tipo de porta deve ser possível desabilitá-la automaticamente;

1.5.8. Implementar mecanismo de proteção da root bridge do algoritmo Spanning-Tree para prover defesa contra ataques do tipo Denial of Service.

1.6. REDES LOCAIS VIRTUAIS (VLANs)

1.6.1. Implementar LANs Virtuais (VLANs) conforme definições do padrão IEEE 802.1Q;

1.6.2. Permitir a criação de, no mínimo, 250 VLANs ativas baseadas em portas;

1.6.3. Deve permitir a criação, remoção e distribuição de VLANs de forma dinâmica através de portas configuradas como tronco IEEE 802.1Q;

1.6.4. Implementar Dual-mode VLANs, isto é, VLANs cujas portas podem trabalhar simultaneamente no modo tagged e untagged;

1.6.5. Permitir roteamento inter-VLAN;

1.6.6. Implementar Port-Based VLAN, com possibilidade de overlap de portas (permite que algumas portas ser membro de mais de uma VLAN (overlapping VLANs));

1.6.7. Possuir mecanismo de isolamento de comunicação entre interfaces da mesma VLAN ou domínio de broadcast;

1.6.8. Deve ser possível estabelecer quais VLANs serão permitidas em cada um dos troncos 802.1Q configurados.

1.7. MULTICAST

1.7.1. Suportar IGMP;

1.7.2. Implementar IGMP Snooping.

1.8. QUALIDADE DE SERVIÇO (QoS)

1.8.1. Implementar classe de serviço (CoS) padrão IEEE 802.1p e marcação DSCP (Differentiated Services Code Point);

1.8.2. Implementar e Suportar RFC 2474 (Differentiated Services Precedence - DiffServ);

1.8.3. Deve implementar, no mínimo, um mecanismo de enfileiramento nas filas de envio e recebimento de pacotes, evitando que ocorra a interrupção na rede;

1.8.4. Deve implementar, no mínimo, um mecanismo para evitar congestionamento nas filas de envio e recebimento de pacotes, evitando que ocorra a interrupção na rede;

- 1.8.4.1. Será permitida a configuração do mecanismo para evitar congestionamento por meio de ACL;
- 1.8.5. Suportar, no mínimo, 04 (quatro) filas de saída por porta;
- 1.8.6. Implementar aplicação de políticas de QoS em todas as portas do equipamento;
- 1.8.6.1. Suportar QoS nas portas integrantes do grupo de Link Aggregation;
- 1.8.7. Deve ser possível configurar ações tais como: transmissão do pacote sem modificação, transmissão com remarcação do valor de DSCP, descarte do pacote;
- 1.8.8. Implementar classificação e marcação e priorização de pacotes baseada em endereço de origem e destino;
- 1.8.9. Implementar classificação e marcação e priorização de pacotes baseada em porta de origem e destino;
- 1.8.10. Implementar classificação e marcação e priorização de pacotes baseada em endereços MAC de origem e destino;
- 1.8.11. Implementar funcionalidades de QoS de Traffic Shaping / Traffic Policing;
- 1.8.12. Implementar funcionalidades de controle e limitação de tráfego por classe de serviço;
- 1.8.13. Implementar funcionalidades que permitam o mapeamento do tráfego via lista de controle;
- 1.8.14. Implementar controle de tráfego de voz, vídeo e dados em uma única rede IP;
- 1.8.15. Deve ser possível detectar tráfego não autorizado ou marcado incorretamente que possa afetar de forma adversa o encaminhamento de pacotes;
- 1.8.15.1. Será permitida a configuração do mecanismo de detecção de tráfego não autorizado por meio de ACL;
- 1.8.16. A aplicação de políticas de QoS não devem causar impacto no desempenho do sistema e não devem causar impacto no desempenho de encaminhamento de pacotes.

1.9. SEGURANÇA

- 1.9.1. Implementar cliente RADIUS compatível com Servidor RADIUS NPS Microsoft e FreeRadius;
- 1.9.2. Possuir suporte a protocolo de autenticação para controle do acesso administrativo ao equipamento que possua, no mínimo, as seguintes características:

- 1.9.2.1. Implemente mecanismos de AAA (Authentication, Authorization e Accounting) com garantia de entrega dos pacotes transferidos entre cliente e servidor AAA;
- 1.9.2.2. Implementar autenticação mútua (two-way party authentication) entre o servidor e o cliente AAA;
- 1.9.2.3. Criptografe todos os pacotes enviados ao servidor de controle de acesso e não só os pacotes referentes à senha;
- 1.9.2.4. Implementar definição de grupos de usuários, com diferentes níveis de acesso;
- 1.9.2.5. Devem ficar registrados no servidor AAA todos os comandos executados, assim como todas as tentativas de execução de comandos não autorizadas feitas por usuários que tiverem acesso ao equipamento gerenciado;
- 1.9.2.6. Utilizar o protocolo TCP para prover maior confiabilidade ao tráfego dos pacotes envolvidos no controle administrativo;
- 1.9.3. Implementar controle de acesso por porta segundo o padrão IEEE 802.1x devendo atender, no mínimo, os seguintes requisitos:
 - 1.9.3.1. Implementar associação automática de VLAN à porta do switch através da qual o usuário requisitou acesso à Rede (automatic VLAN assignment);
 - 1.9.3.2. Implementar accounting das conexões IEEE 802.1x;
 - 1.9.3.3. Deve possuir, no mínimo, as seguintes informações da conexão: nome do usuário, endereço MAC da máquina usada pelo usuário e horário;
 - 1.9.3.4. Implementar VLAN de visitante (Guest VLAN);
 - 1.9.3.5. Deve ser possível definir o intervalo de tempo para obrigar o cliente a se reautenticar (reautenticação periódica);
 - 1.9.3.6. Deve ser possível forçar manualmente a reautenticação de um usuário conectado a uma porta do switch habilitada para 802.1x;
 - 1.9.3.7. Deve ser suportado o bypass de autenticação 802.1x caso os servidores RADIUS originalmente designados para tal fim estejam momentaneamente inacessíveis;
 - 1.9.3.8. Suportar autenticação 802.1x via endereço MAC em substituição à identificação de authentication bypass para equipamentos que não disponham de suplicantes, tais como impressoras;
- 1.9.4. Deve possuir capacidade para limitar quantidade de MAC por porta;
 - 1.9.4.1. Deve ser possível desabilitar a porta e enviar um trap SNMP caso o número de endereços MAC configurado para a porta seja excedido;

1.9.5. Deve suportar a restrição de encaminhamento de quadros somente para MACs específicos, aprendidos dinamicamente e definidos estaticamente (port security);

1.9.6. Deve permitir a associação de um endereço MAC específico a uma dada porta do switch, de modo que somente a estação que tenha tal endereço possa usar a referida porta para conexão;

1.9.6.1. Deve ser possível desabilitar a porta e enviar um trap SNMP caso algum MAC diferente tente se conectar na porta;

1.9.7. Deve permitir a desativação ou bloqueio de aprendizado de endereços MAC por interface;

1.9.8. Permitir definir tempo de expiração (Aging) de endereço MAC da tabela por inatividade;

1.9.9. Possuir controle de broadcast, multicast e unknown unicast por porta;

1.9.9.1. Deve ser possível especificar limiares (thresholds) para tráfego tolerável de broadcast, multicast e unknown unicast em cada porta do switch;

1.9.9.2. Excedidos os valores pré-configurados deve ser possível enviar um trap SNMP e desabilitar a porta ou descartar o tráfego excedente;

1.9.10. Promover análise do protocolo DHCP e permitir que se crie uma tabela de associação entre endereços IP atribuídos dinamicamente, MAC da máquina que recebeu o endereço e porta física do switch em que se localiza tal MAC;

1.9.11. Promover análise do protocolo ARP (Address Resolution Protocol) e possuir proteção nativa contra ataques do tipo ARP-Poisoning ou ARP-Spoofing;

1.9.12. Implementar Lista de Controle de Acesso (ACL) layer 2;

1.9.13. Implementar, no mínimo, 20 (vinte) Lista de Controle de Acesso (ACL) IPv4;

1.9.13.1. Suportar, no mínimo, 50 (cinquenta) regra por Lista de Controle de Acesso (ACL) sendo que o somatório global das regras deverá ser, no mínimo, de 700 (setecentas) regras;

1.9.14. Implementar Lista de Controle de Acesso (ACL) para o tráfego de entrada e de saída;

1.9.15. Permitir a criação de Lista de Controle de Acesso (ACL) baseadas em endereços IP para limitar o acesso ao elemento de rede via Telnet ou SSH, possibilitando a definição dos endereços IP de origem das respectivas sessões;

1.9.16. Implementar contadores para Lista de Controle de Acesso (ACL);

1.9.17. Permitir a criação de Lista de Controle de Acesso (ACL) baseada em endereço IP de origem e destino, portas TCP e UDP de origem e destino e endereços MAC de origem e destino.

1.10. GERENCIAMENTO

1.10.1. Os switches deverão ser compatíveis, integrados e gerenciados pelas ferramentas Aruba Airwave e Aruba Clearpass.

1.10.2. Suportar a configuração com um único endereço IP para gerência e administração, com agrupamento lógico de switches chassis ou da pilha;

1.10.3. Deve ser possível agrupar logicamente, no mínimo, 08 (oito) switches deste mesmo modelo e da mesma família, formando um cluster lógico e gerenciá-los graficamente através de um único endereço IP;

1.10.4. Suportar SNMPv2c e SNMPv3, com autenticação e/ou criptografia;

1.10.5. Implementar RFC 854 (Telnet client and server);

1.10.6. Implementar SSHv2 com criptografia;

1.10.7. Suportar CLI (Command Line Interface) que possibilite total gerenciamento e configuração do equipamento;

1.10.8. Implementar cliente NTP (Network Time Protocol);

1.10.8.1. Possuir relógio (clock) sincronizado ao NTP que possua funcionalidade de mudança de horário programada (horário de verão – Daylight saving time);

1.10.9. Possuir marcas temporais (timestamps) nos registros de dados, em que cada evento do log possua uma marca temporal;

1.10.9.1. Os registros de dados conterão sua marca temporal informando dia, mês, ano, hora, minuto, segundo e fuso horário atualizado;

1.10.9.2. As marcas temporais devem ser usadas para armazenar hora e data da criação e última modificação do arquivo;

1.10.9.3. É relevante nas marcas temporais a presença do fuso horário, ou a diferença em relação à UTC, quando diferentes fusos horários interagirem (ex: horário de verão);

1.10.10. Implementar Interface Index (ifIndex) persistence;

1.10.11. Implementar Syslog Local e Remoto, com capacidade de armazenamento de, no mínimo, 1.000 mensagens locais;

1.10.12. Implementar múltiplos servidores Syslog remotos;

1.10.13. Suportar, no mínimo parcialmente, as MIB a seguir:

1.10.13.1. BRIDGE (RFC 1493);

1.10.13.2. ETHERLIKE (RFC 2665);

1.10.13.3. INTERFACE-GROUP (RFC 2233);

1.10.13.4. MIB-II (RFC 1213);

1.10.13.5. SMI;

1.10.13.6. SNMP-FRAMEWORK;

1.10.13.7. SNMP-NOTIFICATION (RFC 2573);

1.10.13.8. SNMPv2 (RFC 1907);

1.10.13.9. TRAP;

1.10.14. Permitir definição de alarmes de utilização de recursos tais como, CPU, memória, utilização de taxa de transmissão da interface, memória da interface;

1.10.15. Implementar capacidade para monitoração de fluxos IPv4 e IPv6;

1.10.16. Implementar capacidade para a exportação de fluxos de tráfego com uma amostragem mínima de 1:1000 para todas as interfaces de serviço e proporcional à capacidade do sistema;

1.10.17. Implementar capacidade de monitorar via comando de operação:

1.10.17.1. O tráfego de interfaces físicas e lógicas;

1.10.17.2. O uso de CPU e de memória do processador, line card ou do recurso de hardware que trata os pacotes;

1.10.18. Implementar capacidade de monitorar via SNMP:

1.10.18.1. O tráfego de interfaces físicas e lógicas;

1.10.18.2. O uso de CPU e de memória do processador, line card ou do recurso de hardware que trata os pacotes;

1.10.19. Implementar exportação de informações e configurações;

1.10.20. Permitir utilização de scripts, ou funcionalidade equivalente para automação de tarefas;

1.10.21. Permitir gerenciamento e configuração in-band por meio de navegador HTTPS, SSHv2 de, no mínimo, 04 (quatro) conexões simultâneas, e out-of-band por meio de linha de comando e porta console com conector RJ-45 ou USB ou RS-232;

- 1.10.21.1. O gerenciamento por meio de interface gráfica (web browser ou cliente gráfico) pelo protocolo HTTPS pode ser substituído por ferramenta de gerencia acessada via web desde que disponibilizada com o produto;
- 1.10.21.2. O gerenciamento por meio de interface gráfica (web browser ou cliente gráfico) pelo protocolo HTTPS deve permitir aos usuários configurar e gerenciar o equipamento através de acesso direto com endereçamento IP;
- 1.10.21.3. Esta interface deve possuir ferramenta que permita gerenciar as configurações física e lógica destes;
- 1.10.21.4. Esta interface deve ser capaz de visualizar, no mínimo, as informações de modelo e fabricante do equipamento, versão de sistema operacional instalada, módulos de interfaces instalados e memória instalada;
- 1.10.21.5. Deve ser suportado o gerenciamento dos arquivos de configuração do equipamento e alterações de configuração efetuadas nestes;
- 1.10.21.6. Caso o equipamento possua funcionalidade de acesso por Telnet ou via HTTP, o equipamento deverá permitir sua desativação através de configuração, sem prejuízo às demais funcionalidades do mesmo;
- 1.10.22. Implementar comandos de depuração;
- 1.10.23. Implementar e suportar ferramentas de coleta de informações de tráfego IP como NetFlow ou SFLOW ou IPFIX ou OpenFlow;
- 1.10.23.1. A ativação dessa ferramenta não poderá prejudicar o desempenho do switch;
- 1.10.24. Suportar cópia de arquivos de configuração e imagens de firmware usando, no mínimo, um dos seguintes protocolos: TFTP, FTP, SFTP ou SCP;
- 1.10.25. O equipamento deverá suportar, no mínimo, 2 imagens;
- 1.10.25.1. Considera-se imagem o software, sistema operacional, firmware ou arquivo de configuração capaz de inicializar o equipamento;
- 1.10.25.2. Permitir sua atualização por intermédio de download de servidor de rede;
- 1.10.25.3. Deverá possuir o sistema operacional, firmware mais recente;
- 1.10.26. Permitir o espelhamento de uma porta ou de um grupo de portas para uma porta especificada;
- 1.10.27. Possibilidade de configuração automática via rede através de protocolo BOOTP.



DATA CENTER BANRISUL

Manual de procedimentos para abordagem de provedores de acesso e instalação de links de comunicação nos ambientes de Data Center do Banrisul

Resumo

Este manual de procedimentos tem como objetivo informar as diretrizes e requisitos para instalação de cabeamento e equipamentos de provedores de acesso para estabelecimento de links de comunicação nos ambientes de Data Center do Banrisul.

1. QUANTO ÀS LOCALIZAÇÕES DOS DATA CENTERS:

- 1.1. O CONTRATANTE possui o Data Center 01, ora denominado **DC01**, situado na Rua Caldas Junior, 120, 8º andar – Centro - Porto Alegre, RS – CEP 90018-900;
- 1.2. O CONTRATANTE possui o Data Center 02, ora denominado **DC02**, situado na Rua Siqueira Campos, 736, 4º andar – Centro – Porto Alegre – RS – CEP 90010-000, atualmente em processo de descomissionamento;
- 1.3. O CONTRATANTE possui Data Center Zona Sul, ora denominado **DCZS**, situado na Rua Eng. Ludolfo Boehl, 247 – Teresópolis – Porto Alegre, RS – CEP 91720-150;
- 1.4. A CONTRATADA, por solicitação do CONTRATANTE, deverá ativar os serviços prestados, ora instalados no DC01 e/ou antigo DC02, também junto ao DCZS sem que ocorram incrementos de custos ao CONTRATANTE.

2. QUANTO AOS PROVEDORES DE ACESSO:

- 2.1. As operadoras que já possuem pontos de presença no ambiente Banrisul até o presente momento são:
 - DC01:** Oi, Ávato, Claro/Embratel, Tim, Algar/Vogel, Vivo, BrDigital, Procempa e Procergs;
 - DC02:** Oi, Ávato, Claro/Embratel, Algar/Vogel, BrDigital, Procempa, Procergs e American Net;
 - DCZS:** Oi, Ávato, Algar/Vogel, BrFibra e Claro/Embratel.

3. QUANTO À INSTALAÇÃO DE CIRCUITOS DE COMUNICAÇÃO NOS DATA CENTERS:

- 3.1. As instalações objetivam prover conexão de rede entre os equipamentos do CONTRATANTE e a infraestrutura da CONTRATADA;
- 3.2. O CONTRATANTE somente aceitará instalações de abordagem de provedores de acesso via fibra óptica;
- 3.3. A comunicação entre o equipamento concentrador do provedor de acesso e a interface WAN do equipamento terminal de rede da CONTRATADA (e.g.: roteador, switch etc.) deverá ser realizada obrigatoriamente por meio cabeamento metálico categoria 5e, ou superior, com conectorização RJ-45, ou fibra óptica com conectorização LC, não sendo permitidos conversores de mídia intermediários;
- 3.4. O CONTRATANTE disponibilizará o espaço necessário, porém delimitado, nos ambientes determinados para a instalação dos equipamentos dos provedores de acesso responsáveis pela abordagem;
- 3.5. Visando a garantia de redundância dos serviços prestados, conforme diretrizes estabelecidas no contrato firmado com o CONTRATANTE, a CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá prever em seu projeto de rede externa a não existência de ponto único de falha em todo o percurso até a(as) central(is) do(s) provedor(es) de acesso, bem como a utilização de múltiplos provedores de acesso e distribuição dos circuitos entre os Data Centers e, quando pertinente, entre as salas de Telecom de um mesmo Data Center, garantindo disponibilidade do serviço mediante falha de qualquer uma das salas de Telecom dos ambientes do Banrisul;
- 3.6. Fica vedado pelo CONTRATANTE o uso de sua infraestrutura interna - rotas de fibra óptica entre os Data Centers do CONTRATANTE - para prover contingência de infraestrutura da CONTRATADA;

- 3.7. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço será responsável por fornecer os itens necessários para estabelecer a comunicação com o ambiente do Banrisul;
- 3.8. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço poderá utilizar qualquer um dos provedores de acesso que já possuem ponto de presença nos ambientes do Banrisul para compartilhar acesso de última milha (*last mile*);
- 3.9. Caso opte por não utilizar os provedores de acesso que já possuem ponto de presença nos ambientes do Banrisul, a CONTRATADA e/ou prestadora de serviço poderá optar por solicitar abordagem dos prédios de interesse com cabo(s) próprio(s) de fibra óptica. Neste caso deverão ser observados os itens a seguir:

3.9.1. DC01:

- 3.9.1.1. O CONTRATANTE, em conjunto com o Condomínio Ed. Banrisul, disponibilizará um duto à CONTRATADA e/ou prestadora de serviço na caixa de entrada de Telecom do prédio para a abordagem do cabo de fibra óptica;
- 3.9.1.2. Será responsabilidade da CONTRATADA e/ou prestadora de serviço prover infraestrutura necessária para abordagem da caixa de entrada de Telecom existente em frente ao prédio Ed. Banrisul, bem como obtenção de todas as autorizações necessárias para instalar esta infraestrutura;
- 3.9.1.3. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço que não possuir tais dutos indicados nos itens anteriores, será responsável por prover a infraestrutura necessária, incluindo a elaboração e aprovação de projeto junto ao condomínio Ed. Banrisul e obtenção de todas as licenças junto aos órgãos governamentais e de fiscalização para execução da obra;
- 3.9.1.4. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço poderá ingressar no prédio com cabo de fibra óptica externo com especificação de núcleo e/ou tube loose gealeado somente até o ponto de interseção localizado no subsolo do prédio, conforme demonstrado na Figura 1;
- 3.9.1.5. No subsolo do prédio, no local indicado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá fixar suporte opt loop ("cruzeta") para acomodação da reserva técnica de cabos ópticos, conforme desenho esquemático da Figura 2;

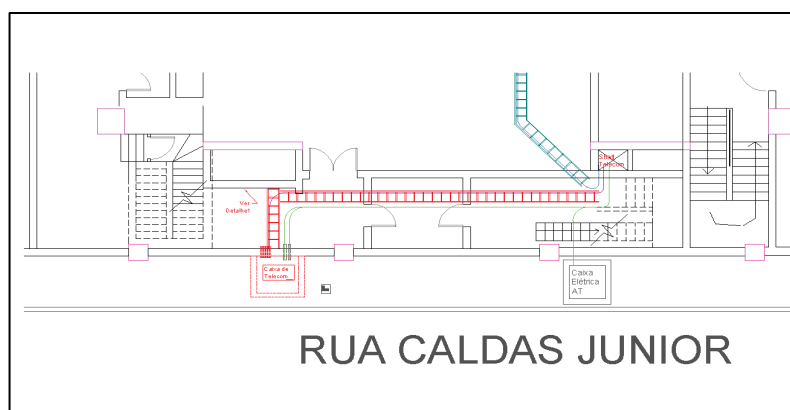


FIGURA 1 - ENTRADA DE CABOS TELECOM NO SUBSOLO DO ED. BANRISUL

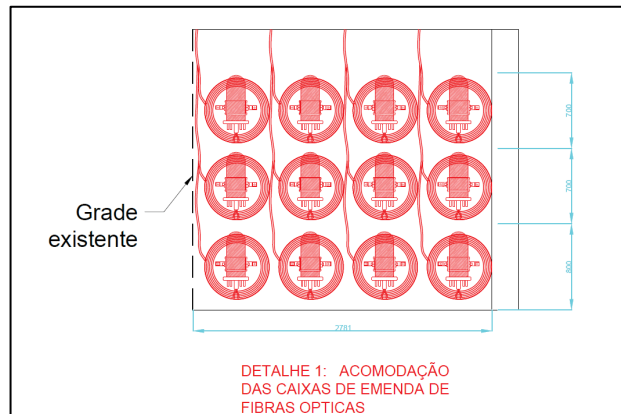


FIGURA 2 - DETALHE DE ACOMODAÇÃO DAS CAIXAS DE EMENDAS ÓPTICAS

- 3.9.1.6. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá instalar caixa de emenda óptica no subsolo do prédio, no local indicado pelo CONTRATANTE, na qual deverá ser realizada a transição do cabo externo com especificação de núcleo e/ou tube loose geleado para o cabo interno com especificação de núcleo e/ou tube loose totalmente seco, conforme desenho esquemático representado na Figura 2;
- 3.9.1.7. O CONTRATANTE somente permitirá o uso de cabo de fibra óptica do tipo totalmente seco nas dependências internas do prédio;
- 3.9.1.8. Os dutos de entrada desde a caixa de Telecom até o ingresso no subsolo do prédio Ed Banrisul, serão disponibilizados pelo condomínio. Cada duto apresenta diâmetro de 40 mm e será disponibilizado um duto por operadora. Será responsabilidade da CONTRATADA e/ou prestadora de serviço dimensionar a quantidade de fibras ópticas no cabo a ser instalado, de forma que atenda às necessidades atuais e futuras, de forma que somente um duto por operadora seja ocupado, sendo este cabo de fibras ópticas com capacidade mínima de 12 vias;
- 3.9.1.9. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá instalar, no local designado pelo CONTRATANTE, DIO padrão rack 19 polegadas compatível com o número de fibras ópticas presentes no cabo de abordagem e efetuar a fusão de todas as fibras ópticas deste cabo no DIO;
- 3.9.1.10. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço, deverá colocar etiqueta de identificação no cabo de fibra óptica, contendo nome da operadora e identificação do cabo. Esta etiqueta deverá ser fixada ao cabo na caixa de entrada de Telecom do prédio localizada no passeio próximo ao Ed Banrisul. Também deverá ser instalada etiqueta com identificação próximo à caixa emenda do subsolo, bem como, onde houver acesso para inspeção de cabo nos andares e shaft;
- 3.9.1.11. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá fixar o cabo com abraçadeiras plásticas flexíveis de nylon nas esteiras ou calhas do subsolo. O espaçamento máximo entre cada abraçadeira deve ser de aproximadamente um metro de cabo. Nas esteiras de andares (shaft) deverá ser fixado onde houver acesso para inspeção de cabos, também com espaçamento de cerca de um metro, onde houver possibilidade;

- 3.9.1.12. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço será responsável pela vedação do duto disponibilizado para a entrada do cabo desde a caixa de passagem Banrisul até o subsolo do Ed. Banrisul, bem como pela garantia de vedação após a atividade. Para esta vedação deverá ser utilizado o produto 3M Mastic 7662 ou equivalente;
- 3.9.1.13. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço que já possuir ponto de presença no ambiente do Banrisul, e este for provido por cabo de fibra óptica do tipo geleado, deverá efetuar a troca deste seguindo os padrões descrito nos itens acima;
A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço que efetuar a substituição de cabos de fibras ópticas já existentes deverá retirar o cabo antigo desde a sala Telecom até a caixa de entrada de Telecom do prédio, instalada no passeio próximo ao prédio. Neste caso a CONTRATADA deverá providenciar e dar garantia da vedação dos dutos de acesso ao subsolo em que realizar atividade e também realizar acabamentos necessários nas esteiras e shafts que houver alterações;
- 3.9.1.14. O cabeamento necessário para a ativação do link WAN é de responsabilidade da CONTRATADA e/ou empresa fornecedora do serviço.

3.9.2. DC02 (Em desativação):

- 3.9.2.1. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço não poderá ingressar no prédio com cabo de fibra óptica externo com especificação de núcleo e/ou tube loose geleado;
- 3.9.2.2. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá prever caixa de emenda óptica na área externa ao prédio para realizar a interseção do cabo externo (geleado) para o cabo interno de núcleo totalmente seco;
- 3.9.2.3. O CONTRATANTE somente permitirá o uso de cabo de fibra óptica do tipo totalmente seco nas dependências internas do prédio;
- 3.9.2.4. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá utilizar cabo de fibra óptica interno com capacidade mínima de 12 vias;
- 3.9.2.5. No ambiente do DC02, em rack a ser designado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá instalar DIO padrão rack 19 polegadas compatível com o número de fibras ópticas presentes no cabo de abordagem e efetuar a fusão de todas as fibras ópticas deste cabo no DIO;
- 3.9.2.6. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço, deverá colocar etiqueta de identificação no cabo de fibra óptica, contendo nome da operadora e identificação do cabo. Também deverá ser instalada etiqueta com identificação onde houver acesso para inspeção de cabo nos andares e shaft;
- 3.9.2.7. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá fixar o cabo com abraçadeiras plásticas flexíveis de nylon nas esteiras ou calhas do prédio. O espaço máximo entre cada abraçadeira deve ser de aproximadamente um metro de cabo. Nas esteiras de andares (shaft), deverá ser fixado onde houver acesso para inspeção de cabos, também com espaçamento de cerca de um metro, onde houver possibilidade;
- 3.9.2.8. O cabeamento necessário para a ativação do link WAN é de responsabilidade da CONTRATADA e/ou empresa fornecedora do serviço.

3.9.3. DCZS:

As diretrizes aqui apresentadas para as instalações no Complexo Data Center Zona Sul, compreendendo infraestrutura interna e externa, estão baseadas nas recomendações da norma ANSI/TIA 942 para Data Centers com políticas de redundância para manutenção concorrente em todos os equipamentos de informática, telecomunicação, elétrica e climatização que atendem ao ambiente de produção. Portanto as instalações a serem realizadas neste site deverão seguir as diretrizes abaixo:

- 3.9.3.1. O CONTRATANTE, atendendo às boas práticas da norma ANSI/TIA 942, projetou e construiu duas salas de Telecom (Telco 1 e Telco 2) para receber as fibras e equipamentos dos provedores de acesso, prevendo redundância de infraestrutura e não existência de ponto único de falha no interior das dependências do DCZS;
- 3.9.3.2. O CONTRATANTE, atendendo às boas práticas da norma ANSI/TIA 942, previu dupla abordagem de fibra óptica para o DCZS, sendo uma por acesso através da Avenida Teresópolis e a outra por acesso através da Rua Eng. Ludolfo Boehl, evitando assim ponto único de falha;
- 3.9.3.3. O CONTRATANTE disponibilizará um duto Ø40 mm em PEAD liso a partir de cada caixa de entrada de Telecom para a CONTRATADA efetuar a abordagem do prédio através de cabo de fibra óptica;
- 3.9.3.4. Os provedores de acesso contratados como prestadores de serviços de telecomunicações deverão atender às boas práticas da norma ANSI/TIA 942 no fornecimento de serviço de telecomunicações, quanto às instalações de equipamentos em Data Center de manutenção concorrente;
- 3.9.3.5. Será responsabilidade da CONTRATADA prover infraestrutura necessária para abordagem às caixas de entrada de Telecom existentes para acesso ao DCZS, bem como obtenção de todas as autorizações necessárias para instalar esta infraestrutura;
- 3.9.3.6. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço que não possuir tais dutos indicados nos itens anteriores, será responsável por prover a infraestrutura necessária, incluindo a elaboração e aprovação de projeto junto ao Banrisul e obtenção de todas as licenças junto aos órgãos governamentais e de fiscalização para execução da obra;
- 3.9.3.7. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço poderá ingressar no complexo DCZS com cabo de fibra óptica externo com especificação de núcleo e/ou tube loose geleado somente até o ponto de intersecção localizado nos corredores técnicos dos ambientes de Telecom;
- 3.9.3.8. Nos corredores técnicos do prédio, em locais indicados pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá fixar suporte opt loop ("cruzeta") para acomodação da reserva técnica de cabos ópticos, em local designado pelo CONTRATANTE. Neste local também deverá ser instalada caixa de emenda optica, se necessário;
- 3.9.3.9. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá instalar caixa de emenda óptica no corredor técnico do prédio, no local indicado pelo CONTRATANTE, na qual deverá ser realizada a transição do cabo externo com especificação de núcleo e/ou tube loose geleado para o cabo interno com especificação de núcleo e/ou tube loose totalmente seco;
- 3.9.3.10. Caso a CONTRATADA e/ou prestadora de serviço optar por abordar o prédio DCZS com cabo de fibras ópticas totalmente seco, não haverá

- necessidade de instalar a caixa de emenda óptica e nem reserva de cabo conforme descrito nos itens anteriores;
- 3.9.3.11. O CONTRATANTE permitirá apenas o uso de cabo de fibras ópticas do tipo totalmente seco nas dependências internas do prédio;
- 3.9.3.12. Os dutos de entrada desde a caixa de Telecom até o ingresso na edificação serão disponibilizados pelo CONTRATANTE. Cada duto possui diâmetro de 40mm em PEAD liso e será disponibilizado um duto por operadora. Será responsabilidade da CONTRATADA e/ou prestadora de serviço dimensionar a quantidade de fibra óptica no cabo a ser instalado, de forma que atenda às necessidades atuais e futuras, de forma que somente um duto por operadora seja ocupado. O cabo de fibras ópticas a ser instalado deverá ter capacidade mínima de 12 vias;
- 3.9.3.13. A CONTRATADA, deverá colocar etiqueta de identificação no cabo de fibra óptica, contendo nome da operadora e identificação do cabo. Esta etiqueta deverá ser fixada ao cabo nas caixas de entrada de Telecom do complexo DCZS e nos pontos de inspeção de cabos. Também deverá ser instalada etiqueta com identificação próximo à caixa emenda óptica a ser instalada, bem como, onde houver acesso para inspeção de cabo;
- 3.9.3.14. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço será responsável pela vedação do duto disponibilizado, bem como pela garantia de vedação após a atividade;
- 3.9.3.15. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá utilizar o produto 3M Mastic 7662, ou equivalente, para a vedação dos dutos da caixa de entrada de Telecom do prédio;
- 3.9.3.16. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá instalar, nos locais designados pela CONTRATANTE, DIOS padrão rack 19 polegadas compatíveis com o número de fibras ópticas presentes nos cabos de abordagem e efetuar a fusão de todas as fibras ópticas destes cabos nos DIOS;
- 3.9.3.17. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá prever dupla abordagem com cabo de fibra óptica e concentradores de rede redundantes e independentes, distribuídos entre as duas salas TELCO do CONTRATANTE, conforme recomendações da norma ANSI/TIA 942 (figura 3);
- 3.9.3.18. Visando a garantia de redundância dos serviços prestados, conforme diretrizes estabelecidas no contrato firmado com o CONTRATANTE e atendendo as recomendações da norma ANSI/TIA 942, a CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá prever em seu projeto de rede externa a não existência de ponto único de falha em todo o percurso até a(as) central(is) do(s) provedor(es) de acesso, bem como a utilização de múltiplos provedores de acesso e distribuição dos circuitos entre as salas de Telecom complementares, garantindo disponibilidade do serviço mediante falha de qualquer uma das salas de Telecom do DCZS;

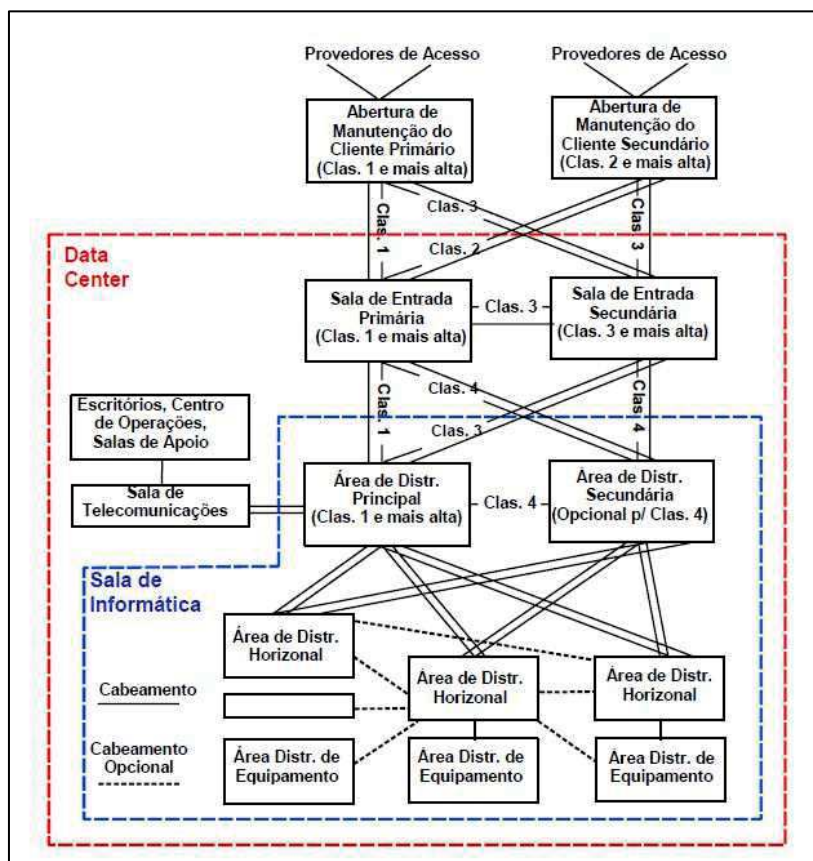


FIGURA 3 - REDUNDÂNCIA DE INFRAESTRUTURA DE COMUNICAÇÃO - FONTE: ANSI/TIA 942

4. QUANTO À INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

- 4.1. Todos os equipamentos instalados pela CONTRATADA e/ou prestadora de serviço devem atender aos requisitos descritos no item 4 deste documento;
- 4.2. Conforme pode ser observado na Figura 3, os equipamentos concentradores/provedores de circuitos instalados pela CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverão possuir redundância de serviço, garantindo a continuidade de serviços em caso de falha de um dos equipamentos. Portanto os equipamentos deverão ser instalados de forma redundante nas salas TELCO1 ou TELCO2, sendo capazes de operar de forma independente no caso de falha em uma das salas TELCO, assumindo totalmente o serviço o equipamento que estiver na sala TELCO que não falhar;
- 4.3. Os equipamentos que serão instalados pela CONTRATADA e/ou prestadora de serviço para prover a comunicação deverão ser padrão rack 19 polegadas;
- 4.4. Todo equipamento que a CONTRATADA e/ou prestadora de serviço instalar deverá possuir o kit de fixação padrão rack 19 polegadas;
- 4.5. Não será permitida a instalação de equipamentos sem o devido kit de fixação;
- 4.6. Não será permitido o uso de fixação do tipo "bandeja" para os equipamentos;
- 4.7. Todos os equipamentos que contemplarão a solução a ser instalada deverão possuir suas fontes de alimentação integradas ao equipamento. Estas fontes devem ser redundantes, possibilitando alimentação por dois circuitos elétricos independentes, assim evitando ponto único de falha;

- 4.8. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço, após término do contrato com o CONTRATANTE, deverá retirar os equipamentos instalados, desde que estes não sejam de propriedade do Banrisul, dentro do prazo de 30 dias, caso contrário, o CONTRATANTE poderá descartar os equipamentos como lixo tecnológico, sem que haja cobrança posterior para o CONTRATANTE. Se for de interesse do CONTRATANTE, os equipamentos poderão permanecer instalados no local;
- 4.9. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço de Telecom que realizar troca de equipamento no ambiente do Banrisul, independente do motivo, deverá prever o recolhimento do equipamento substituído, desde que este não seja de propriedade do Banrisul, dentro do prazo de até 30 dias após a substituição, caso contrário, o CONTRATANTE poderá descartar os equipamentos como lixo tecnológico, sem que haja cobrança posterior para o CONTRATANTE. Se for de interesse do CONTRATANTE, os equipamentos poderão permanecer instalados no local;
- 4.10. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá observar as questões listadas abaixo quanto à tensão da rede elétrica nos ambientes do CONTRATANTE, conforme segue:
- 4.10.1. **DC01:**
- 4.10.1.1. A rede elétrica disponível é trifásica 127/220 V, sendo que a ligação monofásica deverá prever ligação em 127 V a 3 fios FNT (Fase x Neutro x Terra);
- 4.10.1.2. Caso a CONTRATADA e/ou prestadora de serviço forneça algum equipamento com tensão DC, será de sua responsabilidade fornecer o inversor de tensão para o pleno funcionamento do equipamento, sem haver custo extra para o CONTRATANTE. O inversor deverá possuir fonte redundante de energia, assim, evitando ponto único de falha;
- 4.10.1.3. Não será permitido uso de transformadores de tensão AC/AC no ambiente.
- 4.10.2. **DC02 (Em desativação):**
- 4.10.2.1. A rede elétrica disponível é trifásica 127/220V, sendo que a ligação monofásica deverá prever ligação em 127V a 3 fios FNT (Fase x Neutro x Terra);
- 4.10.2.2. Caso a CONTRATADA e/ou prestadora de serviço forneça algum equipamento com tensão DC, será de sua responsabilidade fornecer o inversor de tensão para o pleno funcionamento do equipamento, sem haver custo extra para o CONTRATANTE. O inversor deverá possuir fonte redundante de energia, assim, evitando ponto único de falha;
- 4.10.2.3. Não será permitido uso de transformadores de tensão AC/AC no ambiente.
- 4.10.3. **DCZS:**
- 4.10.3.1. A rede elétrica disponível será trifásica 220/380V, sendo que a ligação monofásica deverá prever ligação em 220V a 3 fios FNT (Fase x Neutro x Terra);
- 4.10.3.2. Caso a CONTRATADA e/ou prestadora de serviço forneça algum equipamento com tensão DC, será de sua responsabilidade fornecer o inversor de tensão para o pleno funcionamento do equipamento, sem haver custo extra para o CONTRATANTE. O inversor deverá possuir fonte redundante de energia, assim, evitando ponto único de falha;
- 4.10.3.3. Não será permitido uso de transformadores de tensão AC/AC no ambiente.

5. QUANTO AOS CORDÕES ÓPTICOS

- 5.1. A CONTRATADA e/ou prestadora de serviço deverá consultar junto ao CONTRATANTE o tipo de cordão óptico que será utilizado no projeto em questão, o qual pode variar de acordo com o ambiente.

6. QUANTO AOS HORÁRIOS DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES:

- 6.1. Todas as atividades deverão ser agendadas com antecedência mínima de 48 horas através do e-mail infraestrutura_datacenter@banrisul.com.br, mantendo cópia para e-mail do gestor do referido contrato;
- 6.2. As atividades que necessitem de acesso aos ambientes de Data Center do Banrisul deverão ser executadas no horário compreendido entre as 19h30 e as 22h em dias úteis ou horários pré-agendados em dias não úteis, respeitando ainda os períodos de "*freezing*" conforme calendário do CONTRATANTE e de acordo com a necessidade do momento;
- 6.3. As atividades como abordagem ao prédio com os cabos externos, lançamento de cabos internos, fixação e identificação de cabos nestes ambientes e fusões nas caixas de emenda externas aos ambientes de produção poderão ser executadas em horário comercial, em dias úteis, das 8h às 17h, ou fora do horário comercial desde que previamente agendados;
- 6.4. Todas as dúvidas e solicitações de esclarecimentos devem ser encaminhadas para o e-mail infraestrutura_datacenter@banrisul.com.br, mantendo cópia para e-mail do gestor do referido contrato.

PLANILHA DE ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

Os equipamentos ofertados na proposta comercial devem ser novos (sem uso, reformados ou recondicionados), bem como não podem estar fora da linha de produção/fabricação.

A Licitante declarada vencedora deverá fornecer equipamentos em conformidade as especificações técnicas constantes no Termo de Referência, bem como na proposta comercial, os quais não poderão ser inferiores as especificações Mínimas técnicas exigidas.

Caso haja alteração por motivos de atualização tecnológica dos modelos de equipamentos ofertados/propostos, a Licitante deverá comunicar as modificações e apresentá-las, inclusive com relação à linha substituta, mantendo a CONTRATANTE atualizada e informada sobre o assunto, dentro dos prazos legais da lei de licitações.

ATENÇÃO: Será aceita oferta de qualquer componente de especificação diferente da solicitada, desde que comprovadamente iguale ou supere, individualmente, a qualidade, o desempenho, a operacionalidade, a ergonomia e a facilidade no manuseio do originalmente especificado – conforme o caso, e desde que não cause, direta ou indiretamente, incompatibilidade com qualquer das demais especificações, ou desvantagem nestes mesmos atributos dos demais componentes ofertados, e obedecendo aos critérios solicitados por normas ou certificados.

1. Características Principais por Modelo

Modelo de Referência

Características	DESKTOP CONTACT CENTER
Memória RAM	Mínimo 8 Gb
Processador (modelo de referência)	Intel core i5-12500T
Armazenamento interno	Mínimo SSD NVME 256Gb
Monitor	Mínimo 21"
Garantia	60 meses

2. Desktop Contact Center

1. PLACA-MÃE

- 1.1. Deverá possuir no mínimo 2 (dois) Slots DIMM DDR4 ou superior;
- 1.2. Deverá possuir no mínimo 2 (duas) saídas para monitor, sendo, no mínimo, 01 (uma) porta HDMI e uma Display Port com suporte a no mínimo 2 (dois) monitores independentes;
- 1.3. Deverá possuir 1 (um) slot no padrão M.2;
- 1.4. Deverá possuir *chipset* lançado a partir de 2022 e da mesma marca do processador;
- 1.5. Deverá possuir 1 Controlador de rede Ethernet Gigabit;
- 1.6. Deverá possuir Áudio com CODEC de alta definição (*High Definition* - HD);
- 1.7. Chip de segurança TPM versão 2.0 integrado para criptografia;
- 1.8. Deverá possuir 6 (seis) portas USB, sendo:
 - 1.8.1. Mínimo de 4 (quatro) na versão 3.1 ou superior;
 - 1.8.2. Mínimo de 4 portas padrão A;
 - 1.8.3. Serão aceitas portas USB-C para atender à quantidade de portas USB solicitadas, desde que não sejam utilizadas para alimentação elétrica do equipamento.
- 1.9. Deverá permitir gerenciamento assistido por hardware, compatível com padrão Intel VPRO, seja pela rede cabeada ou pela rede sem fio;
 - 1.9.1. Capacidade de acesso ao BIOS de forma remota, no momento da inicialização do POST, via redes LAN e WAN;
 - 1.9.2. Capacidade de iniciar o computador a partir de uma imagem ISO, presente em um compartilhamento de rede ou em pen drive, diretamente na console de administração, mesmo com o equipamento desligado;

PLANILHA DE ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

- 1.9.3. Possuir memória não volátil para gravação de informações de inventário de hardware e software, informações estas acessíveis remotamente pela rede independentemente do estado do sistema operacional, bem como possuir sistema de alertas proativos que permitam minimizar o tempo de recuperação do computador defeituoso;
- 1.9.4. Suportar a capacidade de gerenciamento mesmo fora da rede corporativa, conectado à Internet e utilizando NAT;
- 1.9.5. Suporta controle remoto KVM em modo gráfico via hardware;
- 1.9.6. A função *Out Of Band* KVM possui mecanismo de segundo fator de autenticação, permitindo ao usuário autorizar ou negar o acesso à máquina. Este mecanismo funciona mesmo se o sistema operacional estiver inoperante;
- 1.9.7. Possuir forma de indicação, através de alguma mudança na imagem apresentada no monitor de vídeo, que permita ao usuário saber que a máquina está sendo controlada remotamente através do KVM;
- 1.9.8. Permitir que as configurações das funcionalidades de gerenciamento presentes na placa-mãe sejam feitas sem a necessidade de intervenção presencial à máquina, mesmo com o sistema operacional inoperante;
- 1.9.9. A placa-mãe deve ser projetada e desenvolvida pelo mesmo fabricante do equipamento ofertado, com o nome serigrafado, não sendo aceito placas de livre comercialização.

2. BIOS

- 2.1. Deverá ser entregue solução que seja capaz de apagar os dados definitivamente contidos nas unidades de armazenamento em conformidade com a NIST SP800-88, acessível pela BIOS;
- 2.2. A BIOS deve estar em conformidade com a normativa NIST 800-147, baseado nos padrões de mercado, de maneira a usar métodos de criptografia robusta para verificar a integridade da BIOS antes de passar o controle de execução à mesma;
- 2.3. A BIOS deve ser residente em *flash rom*, totalmente compatível com o padrão UEFI;
- 2.4. Com suporte a *plug-and-play* e atualizável por software, tipo Flash EPROM, sendo que o pacote de atualização pode ser obtido através do sítio do fabricante do equipamento na Internet;
- 2.5. A BIOS deve ser desenvolvida pelo mesmo FABRICANTE do equipamento ou ter direitos de copyright sobre o mesmo, comprovado através de atestado ou declaração fornecido pelo FABRICANTE do equipamento, não sendo aceitas soluções em regime de OEM ou customizadas;
- 2.6. A BIOS deve ter capacidade de registro do número de série do equipamento acessível remotamente via comandos DMI 2.0;
- 2.7. A BIOS deverá possuir campo específico para registro de patrimônio do equipamento em campo editável que permita inserir identificação customizada, podendo ser consultada por software de gerenciamento;
- 2.8. A BIOS deve suportar os recursos WOL (Wake on LAN) e PXE (*Pre-boot Execution Environment*);
- 2.9. O fabricante da BIOS deve ser registrado na "*Membership List*" do *Unified Extensible Firmware Interface Forum*, acessível pelo website www.uefi.org/members, na categoria "Promoters", de forma a atestar que os seus equipamentos estão em conformidade com a especificação UEFI 2.x ou superior.

3. PROCESSADOR

- 3.1. Para efeitos de referência, foi utilizado o processador **Intel Core i5-12500T**;
- 3.2. Serão aceitos outros processadores de performance igual ou superior, desde que pertençam a mesma geração ou de geração mais recente disponíveis no mercado nacional;
- 3.3. Potência Básica do Processador: 35W
- 3.4. Frequência Base: 2.0 GHZ
- 3.5. Frequência Max/Turbo: 4.4 GHZ
- 3.6. Cores/Threads Mínimo: 6 Cores e 12 Threads
- 3.7. Total Cache L2: 7.5MB
- 3.8. É obrigatório declarar, na proposta, o modelo do processador ofertado.

4. MEMÓRIA RAM:

PLANILHA DE ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1. Será aceito no mínimo 8GB (1x8GB) tipo DDR-4 **3200** MHz ou superior, em um único módulo, adequando-se plenamente à velocidade de barramento da placa mãe e do processador, possibilitando o máximo de aproveitamento;

4.2. Deverá possuir capacidade de expansão mínima para 32 GB.

5. **ARMAZENAMENTO INTERNO:**

5.1. Deverá possuir uma unidade de disco SSD de, no mínimo 256GB, formato M.2, interface PCIe NVME;

5.2. Performance mínima de 2.000 MB/s para leitura e 1.800 MB/s para escrita;

5.3. A marca e modelo da unidade ofertada deve ser homologada pelo fabricante, comprovada pelo catálogo do equipamento.

6. **PLACA DE REDE SEM FIO:**

6.1. Rede sem fio dual band 2.4 e 5.0 GHz com Bluetooth 5.0 ou superior e certificação da WIFI-ALLIANCE atestando capacidade para implementação através do certificado (comprovado através de www.wi-fi.org) ou catálogo da Placa da Rede sem Fio dos seguintes padrões para redes sem fio:

6.1.1. IEEE 802.11N, IEEE 802.11AC e IEEE 802.11AX;

6.1.2. WPA2® Enterprise/Personal e WPA3® Enterprise/Personal;

6.1.3. WMM (Wireless Multimídia ou WiFi Multimídia);

6.1.4. EAP-TLS;

6.1.5. PEAPv0/EAP-MSCHAPv2.

6.2. Instalada em slot PCI-E/M.2 ou integrada.

7. **GABINETE:**

7.1. Gabinete compacto, com montagem na vertical ou horizontal, com tratamento anticorrosivo e com volume máximo de 1,2 Litros (desconsiderando demais acessórios);

7.2. Com características *tool less* nativas e originais do fabricante, sem adaptações no projeto original do fabricante, sem uso de ferramentas para abertura, remoção de memória e SSD, exceto para placas do tipo M.2, que utilizam de parafusos para fixação na placa mãe;

7.3. A Contratante poderá solicitar à Contratada, a qualquer tempo, a instalação de cadeado padrão “*kensington security slot*” de forma a impedir a abertura do gabinete, sem ônus à Contratante. Ademais, a política de movimentação dos gabinetes, podem ser alteradas, a qualquer momento, conforme critérios e necessidades da Contratante.

7.4. Possuir chave liga/desliga e LED's indicativos de computador ligado e de acesso ao SSD;

7.5. Alto-falante de alta definição integrado ao gabinete conectado diretamente ao sistema de áudio da placa mãe;

7.6. Deverá acompanhar, caso já não possua, acessório homologado pelo fabricante do equipamento, permitindo fixar o equipamento ao monitor de vídeo, sem que, o monitor, perca os movimentos de sua base (altura e inclinação).

8. **FONTE DE ALIMENTAÇÃO:**

8.1. Deverá possuir fonte de energia interna ou externa com potência máxima de 135W *Auto Sensing*, com alimentação automática bivolt;

8.2. Com eficiência energética de, no mínimo 85%, comprovada por meio de laudo técnico emitida pelo IPT, INMETRO ou outro laboratório / órgão credenciado e reconhecido ou comprovada através de documento oficial do fabricante;

8.2.1. O laudo ou documento deverá ser entregue juntamente com a proposta.

9. **MOUSE:**

9.1. Mouse ótico ou laser USB com três botões e sistema de rolagem de página (*Wheel*) com no mínimo 1.200 dpi de resolução;

10. **TECLADO:**

10.1. Interface USB;

10.2. Idioma padrão: português (Brasil), ABNT2.

11. **MONITOR DE VÍDEO:**

11.1. Tela tipo LED, padrão IPS ou VA, com tratamento antirreflexo;

PLANILHA DE ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

- 11.2. Resolução de, no mínimo, 1920x1080, 16 milhões de cores e pixel pitch máximo de 0.28mm;
- 11.3. Área visível mínima de 21 e máxima de 24 polegadas;
- 11.4. Contraste igual ou superior a 1.000:1;
- 11.5. Deverá possuir duas entradas digitais (DisplayPort, HDMI); compatíveis com as portas para monitor descritas no item placa mãe;
- 11.6. Brilho igual ou superior a 250 (duzentos e cinquenta) cd/m²;
- 11.7. Tempo de resposta igual ou inferior a 10 (dez) milissegundos;
- 11.8. Fonte de alimentação automática 110/220 VAC;
- 11.9. O Monitor deverá ser fornecido com cabo de conexão de dados de no mínimo 1,5 (um metro e cinquenta centímetros), não sendo permitida a utilização de extensões;
- 11.10. Deverá ser fornecido cabos de vídeo compatíveis com as portas de vídeo disponíveis no equipamento ofertado, para que possa ser conectado 2 monitores, sem o uso de adaptadores;
- 11.11. Possuir base com ajuste de altura e inclinação;
- 11.12. O monitor deverá ser da mesma marca fabricante do equipamento ofertado ou produzido em regime ODM (a empresa é responsável pela concepção do produto com todas as suas características, design, planejamento de produção e tempo de vida, e posteriormente delega a terceiro a fabricação dos equipamentos), ou seja, exclusivamente para ele, não sendo aceito modelo de livre comercialização no mercado (OEM), nem apenas personalizado com etiqueta da logomarca do fabricante do computador.

12. LICENÇA DE USO DE SOFTWARE INDIVIDUAL POR MICROCOMPUTADOR:

- 12.1. O equipamento deverá ser fornecido com o sistema operacional Microsoft Windows 11.
- 12.2. O equipamento deve ser compatível com os sistemas operacionais Microsoft Windows 10 e 11, em suas versões Pro e Enterprise.
- 12.3. Deverá ser disponibilizado acesso a repositório no site do fabricante para download do pacote de drivers do equipamento.

13. SISTEMA DE DIAGNÓSTICO:

- 13.1. O equipamento deverá possuir indicadores (LED, display ou Bips) para facilitar a identificação do componente que esteja com problema;
- 13.2. Grupos de Mensagens de Erro na tela do monitor que sinalizem informações prévias de falha de boot de componentes de hardware, para permitir que os técnicos ou o próprio usuário possam verificar:
 - 13.2.1. Se o equipamento atende a todas as exigências do edital;
 - 13.2.2. Se o equipamento apresenta (ou não) problemas de hardware, durante e após o período de garantia;
- 13.3. Deverá, o equipamento dispor de aplicativo para diagnóstico de problemas com as seguintes características:
 - 13.3.1. A fim de permitir o teste do equipamento, com independência do sistema operacional instalado e com independência do estado de funcionamento ou existência da unidade de DVD/CD-ROM, o software de diagnóstico deve ser capaz de ser executado (inicializado) a partir da UEFI (*Unified Extensible Firmware Interface*) ou do Firmware do equipamento através do acionamento de tecla função (F1...F12);
 - 13.3.2. O software de diagnóstico deve ser capaz de informar, através de tela gráfica:
 - 13.3.2.1. O fabricante e modelo do equipamento;
 - 13.3.2.2. O modelo do processador;
 - 13.3.2.3. O tamanho e velocidade da memória RAM;
 - 13.3.2.4. Versão de firmware do equipamento;
 - 13.3.2.5. O modelo e a capacidade do SSD.
 - 13.3.3. O software de diagnóstico deve ser capaz de verificar, testar e emitir relatório, através de tela gráfica que mostre o andamento do teste, dos seguintes componentes: Memória e SSD.

14. COMPROVAÇÕES:

- 14.1. Deverá ser apresentado catálogo completo do item para análise da especificação técnica;
- 14.2. Deverá ser apresentado certificado de aderência a Portaria 170/12 do INMETRO, sendo aceitas normas equivalentes internacionais;
- 14.3. Os equipamentos ofertados deverão estar em conformidade com as diretivas ROHS (*Restriction of Certain Hazardous Substances*);

14.4. Apresentar certificado EPEAT 2018 na categoria Silver para o monitor e o microcomputador ofertado, disponível em www.epeat.net;

14.5. Comprovação, para o micro e monitor, de conformidade com as normas Energy Star 6.0;

14.6. O modelo ofertado deve ser homologado pela Microsoft no seu catálogo de produtos compatíveis e certificados "HCL" (*Hardware Compatibility List*) para o Windows 10 x64 ou, certificados de compatibilidade do equipamento junto a Microsoft. A comprovação do HCL do produto deverá ser através de documento oficial da Microsoft para o modelo de equipamento;

14.7. Deverá ser apresentado certificado em que o fabricante do equipamento é membro do consórcio DMTF (*Desktop Management Task Force*) que especifica o padrão "DMI" de gerenciamento. O FABRICANTE deverá ser membro na categoria "BOARD" ou "Leadership". O certificado será conferido através de acesso a página <http://www.dmtf.org/about/list/>. Deve-se apresentar página impressa onde consta tal informação, especificando o endereço eletrônico da fonte extraída;

14.8. Comprovação que, o(s) produto(s) ofertado(s) pertence(m) à linha corporativa. Não serão aceitos equipamentos destinados ao uso da linha doméstica;

14.9. O fabricante do equipamento deverá ser membro da EICC ou possuir Certificação válida OHSAS 18001 ou a ISO 45001, para garantia de conformidade com as questões ambientais, qualidade e segurança do bem-estar de seus funcionários e investimentos ambientais. O fabricante deverá estar relacionado no site da EICC, <http://www.eiccoalition.org/about/members> ou apresentar o Certificado da OHSAS 18001 ou a ISO 45001 válido.

15. EXIGÊNCIAS COMPLEMENTARES:

15.1. Os equipamentos serão entregues com todos os seus componentes configurados, atendendo às exigências citadas;

15.2. Os componentes dos equipamentos, tais como gabinete de CPU, monitor, teclado e mouse deverão ter o mesmo padrão de cor com predominância da cor preta e possuírem a marca do fabricante, bem como suas informações técnicas;

15.3. Todo, o conjunto deverá possuir o mesmo padrão estético e mesma cor predominante;

15.4. Os equipamentos deverão, comprovadamente, estar em fase normal de produção/fabricação, não sendo aceitos equipamentos descontinuados pelos fabricantes;

15.5. A simples "repetição" deste conjunto de especificações na proposta técnica não garante o seu atendimento integral. Não serão consideradas afirmações sem a devida comprovação;

15.6. A critério, poderá ser solicitada amostra do equipamento para validação das especificações técnicas;

16. DOCUMENTAÇÃO:

16.1. Deverá ser apresentado o catálogo completo do(s) equipamento(s) ofertado(s) ou manuais/declarações do Fabricante contendo todas as informações técnicas correspondentes ao equipamento (modelo) ofertado na proposta para a devida análise da especificação técnica, sob pena da desclassificação da proposta comercial. Havendo dúvida na análise técnica, poderão ser realizadas diligências no site do Fabricante do equipamento.

17. DA EMBALAGEM DO EQUIPAMENTO:

17.1. A fim de garantir o correto descarte e facilitar a triagem dos resíduos que serão encaminhados à reciclagem, deverão as embalagens (de plásticos, papelão e outros) do equipamento possuir identificação do nível de reciclagem, devendo esta estar em conformidade com as normas e simbologias da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

REQUISITOS TECNOLÓGICOS

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

Fica a CONTRATADA responsável pelo fornecimento de toda Infraestrutura Tecnológica necessária a prestação dos serviços contratados.

As instalações onde serão realizados os serviços contratados deverão apresentar o fornecimento, implementação, manutenção e operação dos recursos tecnológicos necessários ao seu funcionamento de acordo com as especificações técnicas deste Documento e anexos.

2. SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

A CONTRATADA deverá manter equipe técnica residente qualificada nas instalações onde serão realizados os serviços contratados, no horário de funcionamento do *site*, para limpeza, segurança, monitoramento, controle de acesso, suporte, operação, manutenção, configuração e assistência técnica dos recursos tecnológicos fornecidos pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá executar serviços de manutenção preventiva e corretiva sempre que os equipamentos apresentarem defeitos e/ou mediante solicitação do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá executar reposição imediata do equipamento que apresente defeito e necessite de manutenção/conserto mantendo a disponibilidade da posição de atendimento.

A CONTRATADA deverá manter registro de todas as falhas ocorridas e de todas manutenções corretivas e preventivas, assim como das atualizações nos equipamentos, serviços ou aplicações, disponibilizando-os em forma de relatórios ao CONTRATANTE, juntamente com os documentos da fatura e sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

3. LINKS DE COMUNICAÇÃO

O fornecimento dos *links* de comunicação entre CONTRATADA e CONTRATANTE será de responsabilidade da CONTRATADA, de acordo com especificações técnicas informadas neste documento e deverão conectar as instalações onde serão realizados os serviços contratados. A CONTRATADA deve prover comunicação com os dois Data Centers do Bannisul, atualmente localizados na Rua Engenheiro Ludolfo Boehl, n° 247 e n° 267, doravante referido como Data Center Zona Sul (DCZS), e Av. Caldas Júnior, n° 120, 8º andar, doravante referido como Data Center 01 (DC01), ambos na cidade de Porto Alegre.

Somente serão aceitos links que utilizem infraestruturas de redes distintas (última milha, backbones ou centros de rede das operadoras), não apresentando ponto único de falha.

Os *links* de comunicação não podem trafegar fisicamente juntos durante o percurso da interligação, evitando interrupções simultâneas causadas por motivo de sinistro.

As especificações técnicas destes ativos constam no documento Especificação Técnica Link de Comunicação.

4. REDE LÓGICA INTERNA

É de responsabilidade da CONTRATADA as instalações de redes lógicas internas nas instalações onde serão realizados os serviços contratados, e ativos de rede. As redes lógicas instaladas no Data Center Zona Sul (DCZS) e Data Center 01 (DC01) deverão obedecer às especificações técnicas informadas pela equipe técnica do CONTRATANTE, baseada em padrões internacionais de certificação e segurança, e homologadas pelo CONTRATANTE.

As especificações técnicas destes ativos constam no documento Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação.

5. ABASTECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

É de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção do fornecimento de energia elétrica do(s) site(s) contratado(s), bem como o contingenciamento do fornecimento. As instalações utilizadas pela CONTRATADA para atendimento dos serviços do CONTRATANTE devem possuir contingência elétrica, tais Grupos Moto Gerador e UPS (nobreaks) que visem manter os serviços prestados sem interrupções por quedas ou picos de energia.

As instalações diversas utilizadas pela CONTRATADA para atendimento dos serviços do CONTRATANTE não podem ser abastecidos pela mesma linha de energia comercial, evitando interrupção simultânea dos serviços.

A infraestrutura tanto de Grupos Moto Gerador quanto de UPS deve possuir redundância no mínimo do tipo (N+1) para todos seus componentes. Neste modelo N+1, todos os sistemas críticos de abastecimento de energia devem possuir pelo menos um equipamento de redundância. Sendo assim, “N” representando o número necessário de módulos de fonte de alimentação ininterrupta (UPS) por exemplo, e o “+1” significa que haverá um módulo além do necessário para atendimento total da carga elétrica da instalação.

Esta configuração de fontes de energia elétrica serve para reduzir as chances de indisponibilidade em casos cortes não planejados de energia, além de permitir que as manutenções programadas possam ser feitas sem o desligamento de sistemas críticos, mantendo a operação.

A infraestrutura de energia deverá possuir todos os elementos necessários para que o tempo máximo de indisponibilidade de fornecimento de energia elétrica deverá ser de no máximo 22 horas por ano, ou seja, ser o equivalente técnico para os elementos de energia a classificação de Data Center Tier 2 (classificação descrita na norma técnica ANSI/EIA/TIA-942).

6. ESTAÇÕES DE TRABALHO

É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento, instalação física, manutenção e substituição dos computadores e periféricos necessários conforme especificação do CONTRATANTE.

As especificações técnicas destes ativos constam no documento Especificação Técnica Computador.

7. LEITOR DE CARTÃO SMART-CARD

É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento, instalação física, manutenção e substituição dos Leitores de Cartão *Smart Card*, necessários para autenticação de usuário no Sistema Operacional e demais sistemas fornecidos pelo CONTRATANTE.

O CONTRATANTE fornecerá o cartão Identidade Digital, aos funcionários da CONTRATADA, alocados na Operação contratada, para autenticação de acesso aos sistemas do CONTRATANTE.

As especificações técnicas deste ativo constam no documento Especificação Técnica Leitor de Cartão Smart Card.

8. HEADSET

É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de *headsets*, utilizados para atendimento aos serviços contratados. O *headset* a ser utilizado pela CONTRATADA para realização de atendimentos de voz, ativos ou receptivos, devem obedecer a compatibilidade com a solução de *contact center* fornecida pelo CONTRATANTE.

As características destes equipamentos devem ser aderentes às regulamentações normativas da atividade de *Call Center*.

A CONTRATADA deve fornecer conjuntos de *headset* com microfone e fone de ouvido individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso. O *headset* deve:

- a) ter garantidas pela CONTRATADA a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- b) ser substituído prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- c) ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
- d) permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

A CONTRATADA deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de *headsets*, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

A CONTRATADA deverá encaminhar modelo para homologação prévia pelo CONTRATANTE.

9. SISTEMA OPERACIONAL E APLICATIVOS

É de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento e manutenção do Sistema Operacional das estações de trabalho utilizadas na Operação contratada, bem como a distribuição e configuração dos aplicativos necessários para a prestação do atendimento contratado.

O CONTRATANTE não fornecerá sistema do tipo Gerenciamento da Força de Trabalho e Sistema de Avaliação de Qualidade do Atendimento.

Se a CONTRATADA necessitar instalar aplicativos não distribuídos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá submeter o aplicativo para avaliação do CONTRATANTE.

É vedado qualquer outro processo de instalação de aplicativos nas estações de trabalho.

10. SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER

É de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento da solução de *contact center*, PABX/DAC, servidores, sistema de gravação, CTI, URAs e Discador. Os equipamentos serão instalados no ambiente (CPD) do CONTRATANTE, sendo suas manutenções, operações e suporte por conta do CONTRATANTE.

1. MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO

1.1. Método de Atendimento

- 1.1.1. O CONTRATANTE utiliza a ferramenta Service Desk como ponto único de contato sistêmico, para abertura, acompanhamento e gestão de todos os Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências.
- 1.1.2. A CONTRATADA deve utilizar obrigatoriamente o Sistema Service Desk do CONTRATANTE para o controle dos Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências, independentemente da utilização de ferramenta própria para controle interno.
- 1.1.3. O CONTRATANTE deve prover para a CONTRATADA acesso ao seu Sistema de Service Desk para que a mesma acesse as informações sobre o andamento dos Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências registrados.
- 1.1.4. O acesso ao console do Sistema Service Desk do CONTRATANTE será disponibilizado para a CONTRATADA via internet.
- 1.1.5. O Sistema Service Desk do CONTRATANTE estará disponível para uso da CONTRATADA em regime de 24 horas por dia, 07 dias da semana, podendo sofrer paradas para manutenção.
- 1.1.6. No momento que um Incidente, Requisição de Serviço ou Ocorrência for registrado, o Sistema Service Desk do CONTRATANTE enviará, automaticamente, uma notificação via e-mail para a CONTRATADA, alertando que um novo *ticket* foi direcionado para a empresa.
- 1.1.7. A notificação enviada segue um modelo padrão para todas as empresas externas; não serão feitas customizações.
- 1.1.8. A CONTRATADA deve registrar a solução do Incidente, Requisição de Serviço ou Ocorrência no Sistema Service Desk do CONTRATANTE imediatamente após executada, descrevendo a ação efetuada para normalizar a operacionalização do objeto contratado ou atender à requisição.
- 1.1.9. Após a resolução do Incidente, Requisição de Serviço ou Ocorrência pela CONTRATADA, o CONTRATANTE terá um prazo de 2 dias úteis para reabrir o chamado, caso identifique que a mesma falha voltou a ocorrer ou que a requisição não foi atendida adequadamente.