

LICITAÇÃO ELETRÔNICA

Nº 0000862/2024

OBJETO: Prestação de serviços de subscrição de software como serviço (*SaaS – Software as a Service*) que permita o atendimento por agentes virtuais ou humanos, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas *Whatsapp*, do Grupo Meta.

DATA DE ABERTURA: 18/09/2025

HORÁRIO DE ABERTURA: 09h

VALIDADE DAS PROPOSTAS: Mínimo 60 (sessenta) dias

REQUISITANTE: Unidade Comercial de Varejo

Unidade de Relacionamento com Clientes

FASE EXTERNA

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0000862/2024**DADOS INICIAIS**

OBJETO: Prestação de serviços de subscrição de software como serviço (*SaaS – Software as a Service*) que permita o atendimento por agentes virtuais ou humanos, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas *Whatsapp*, do Grupo Meta.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor Preço Global

MODO DE DISPUTA: Aberto

ENQUADRAMENTO ME/EPP: Preferencial ME/EPP

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: Até às 09h do dia 18/09/2025

ABERTURA DAS PROPOSTAS: Às 09h do dia 18/09/2025

INÍCIO DA DISPUTA: Às 09h15min do dia 18/09/2025

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

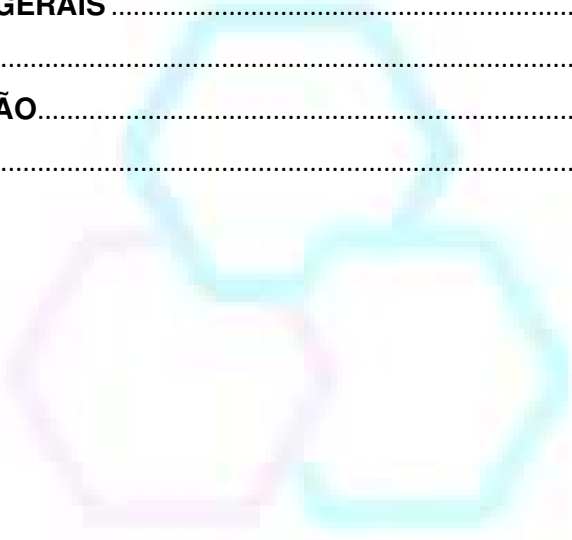
HABILITAÇÃO: Exclusivamente no sistema eletrônico

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	7
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.	DA AMOSTRA/VERIFICAÇÃO	15
XIII.	DA IMPUGNAÇÃO E ESCLARECIMENTOS AO EDITAL	16
XIV.	DO RECURSO ADMINISTRATIVO	16
XV.	DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO	17

XVI.	DA CONTRATAÇÃO.....	17
XVII.	DA VIGÊNCIA.....	18
XVIII.	DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE.....	18
XIX.	DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO.....	18
XX.	DA EXECUÇÃO DO OBJETO.....	18
XXI.	DA GARANTIA DO OBJETO.....	18
XXII.	DO PAGAMENTO.....	18
XXIII.	DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA.....	18
XXIV.	DO REAJUSTE.....	19
XXV.	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....	19
XXVI.	DA RESCISÃO.....	19
XXVII.	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....	19
XXVIII.	DOS ANEXOS.....	21
XXIX.	DO FORO DE ELEIÇÃO.....	21
	ANEXOS.....	22



banrisul

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 90010-260, telefone (51) 3215-4503, torna pública a realização do presente certame, na modalidade **Licitação Eletrônica, nº 0000862/2024**, adotado o critério de julgamento **MENOR PREÇO**, pelo modo de disputa **ABERTO, SEM INVERSÃO DE FASES, lote único**, 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 subscrição de software como serviço (*SaaS – Software as a Service*) que permita o atendimento por agentes virtuais ou humanos, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas *Whatsapp*, do Grupo Meta, conforme condições e requisitos do edital e seus anexos., de acordo com as especificações contidas nos anexos, partes integrantes do presente edital.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA
1	Setup da solução		
1.1	Instalação e configuração	Un	1
1.2	Implementação dos serviços	Un	1
2	Treinamento	Hora/aula	320
3	Licenças p/Agente de Atendimento/Supervisor		
3.1	Por agente de atendimento (DE 4.001 até 5.000)	Licença por usuário identificado/mês	3.421
3.2	Por agente de atendimento + Supervisão (DE 500 até 1000)		629
4	Custo plataforma (Montly Active Users) MAU	Contatos únicos/mês	760.000
5	Mensagens WhatsApp de resposta aos clientes		
5.1	Marketing	Conversas/mês	0
5.2	Utility		616.850
5.3	Authentication		0
5.4	Service		310.000
6	Mensagens WhatsApp iniciadas pelo Banco		
6.1	Marketing (CENTRALIZADO)	Conversas/mês	780.000
6.2	Marketing (REDE AGS)		250.515
6.3	Utility		620.000
6.4	Authentication		3.150
7	Consultoria de melhoria contínua (DEv,analista,UX,CX)	Hora	10.000

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 ao Portal do Fornecedor do RS (<https://portaldofornecedor.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. 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 tal 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 ao Portal do Fornecedor do RS (<https://portaldofornecedor.rs.gov.br//home#/home>).
- 7.2.** O credenciamento e sua manutenção no respectivo cadastro dependerão de registro cadastral no 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 ao Portal do Fornecedor do RS, para imediato bloqueio de acesso.

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, poderá ser suspensa e terá reinício após comunicação expressa aos participantes.
- 8.9.** No caso de desconexão da licitante, esta 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 da própria licitante que tenha sido anteriormente registrado(a) no sistema.
- 9.9.** 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.
- 9.10.** O Agente de Licitação verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

- 9.11. 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.
- 9.12. 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.
- 9.13. 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.
- 9.14. A classificação das propostas se dará em ordem crescente dos preços apresentados, sendo considerada vencedora a proposta que cotar o **MENOR PREÇO**.
- 9.15. 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.
- 9.15.1. 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.
- 9.16. 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.
- 9.17. 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.
- 9.17.1. 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.
- 9.17.2. Será inabilitada a licitante que apresentar documentação de habilitação em desacordo com o estabelecido na **seção “Da Habilitação da Proposta da Licitante Vencedora”** que trata dos documentos de habilitação, e será analisada a documentação de habilitação da licitante com a próxima proposta mais vantajosa na fase anterior.

- 9.18.** 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/e-mail e nº do CNPJ.
- 9.19.** 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.
- 10.1.1.** A proposta final negociada com o Agente de Licitação terá o prazo de validade mínimo de **60 (sessenta) dias** a contar da data da negociação desta.
- 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, porventura, 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(s) lote(s), 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 **Planilha de Orçamento** 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 único lote, devendo os licitantes orçarem todos os seus subitens.
- 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 dezesseis anos, ressalvado na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, de acordo com a **Declaração de Sujeição ao Edital** anexa a este edital;

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, conforme **Item 4 da Declaração de Sujeição ao Edital** anexa a este edital;

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 2 (dois) anos conforme **Item 5 da Declaração de Sujeição ao Edital** anexa a este edital;

e) Declaração de idoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, conforme **Item 5 da Declaração de Sujeição ao Edital** anexa a este edital;

f) **Relação de Sócios e Administradores**, conforme modelo anexo a este edital;

a. Todos os sócios Pessoa Física, independentemente de exercerem a administração da empresa interessada no credenciamento 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 modelo anexo a este edital;

- h) **Declaração de Pessoa Politicamente Exposta (PEP)**, conforme modelo anexo a este 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 do Termo de Referência** anexo a este edital.
- l) Apresentar as declarações constantes no anexo “**Modelos de Declarações**” deste 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 das Demonstrações Contábeis dos dois últimos exercícios sociais em uma das seguintes formas de apresentação, conforme previsto no Decreto Estadual nº 57.154 de 22/08/2023 e Instrução Normativa CAGE N 11 de 04/12/2023:

1.a.1. Quando não utilizam as Escriturações Contábeis via SPED deverão apresentar: cópias das páginas do livro diário nas quais estão transcritos os Termos de Abertura e de Encerramento, o Balanço Patrimonial (BP) e a Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) devidamente autenticados pela Junta Comercial ou órgão competente, e assinados pelo responsável pela contabilidade e pelo representante legal da empresa;

1.a.2. Quando utilizam as Escriturações Contábeis via SPED deverão apresentar cópia do Recibo de Entrega do Arquivo SPED à Receita Federal do Brasil, cópias dos Termos de Abertura e Encerramento do Livro Digital e cópias dos relatórios do SPED em que constem o Balanço

Patrimonial (BP) e a Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), de acordo com as Normas Brasileiras e de Contabilidade expedidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC);

1.a.3. Para empresas que publicam as demonstrações contábeis: cópia da página em que foram publicadas as demonstrações contábeis contendo o Balanço Patrimonial (BP) e a Demonstração de Resultado do Exercício (DRE).

b) Apresentação com base nos parâmetros contábeis sobre o último exercício social, conforme parágrafo 1º do Art. 6 da Instrução Normativa CAGE nº 11 de 04/12/2023, dos índices de liquidez geral - ILG, de solvência geral - ISG, e de liquidez corrente - ILC, superiores a um, obtidos pelas seguintes fórmulas:

1.b.1. *Índice de Liquidez Geral (ILG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);*

1.b.2. *Índice de Solvência Geral (ISG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e*

1.b.3. *Índice de Liquidez Corrente (ILC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).*

c) Nas licitações e nas contratações de compras para entrega futura e de execução de obras e serviços, caso o licitante apresente resultado inferior ou igual a um em qualquer dos índices referidos no inciso I, deverá para fins de habilitação apresentar:

1.c.1. Patrimônio líquido mínimo do licitante de dez por cento do valor estimado da contratação.

d) Conforme Instrução Normativa CAGE nº 11, o valor estimado da contratação, utilizado para efeito dos parâmetros contábeis será:

1.d.1. O valor da proposta final do licitante, na hipótese de julgamento de proposta anterior à fase de habilitação; ou o valor orçado da administração quando a disputa não envolver proposta financeiras;

1.d.2. Ajustado para o valor anual do contrato, na hipótese de serviços e fornecimentos contínuos com vigência superior a 1 (um) ano.

e) As demonstrações contábeis poderão ser substituídas por certificado expedido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado (CAGE) que ateste a adequação do licitante aos parâmetros contábeis referidos na alínea “b”;

f) 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.

11.3. Em caso de previsão de subcontratação no Termo de Referência, deverá ser apresentada a documentação da subcontratada que comprove sua habilitação e qualificação técnica necessária à execução da parcela do serviço subcontratado, na forma exigida neste edital.

XII. DA AMOSTRA/VERIFICAÇÃO

12.1. Caso haja previsão de fase de amostra ou verificação do objeto licitado no Termo de Referência, devem ser observadas as orientações que seguem:

- 12.1.1.** A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar será convocada para que se iniciem os procedimentos de verificação para efeito de comprovação exigida neste edital, conforme o **item 18 do Termo de Referência** em anexo.
- 12.1.1.1.** A licitante deverá apresentar o **Acordo de Confidencialidade e Sigilo (Homologação)**, conforme modelo anexo a este edital, devidamente assinado.
- 12.1.2.** Verificada a conformidade do objeto e aceita pelo Banco, será emitido pela área técnica um parecer. Caso satisfatório, o resultado da licitação será adjudicado pelo Agente de Licitação quando for o caso, e homologado pela autoridade superior.
- 12.1.3.** Caso insatisfatórias as verificações, será retomado o processo, sendo convocados os detentores das propostas que constarem da classificação definitiva (após a fase de lances) para uma nova sessão, na qual será verificada/analisaada a documentação de habilitação daquele que ofertou a segunda melhor proposta, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, garantidos os direitos ao contraditório e à ampla defesa.
- 12.1.4.** Em observância ao princípio da publicidade dos atos, da transparência, do contraditório e da ampla defesa, o acompanhamento da fase de amostras deve ser viabilizado à todos os licitantes interessados.

XIII. DA IMPUGNAÇÃO E ESCLARECIMENTOS AO EDITAL

- 13.1.** As solicitações de **esclarecimentos** e pedidos de **impugnação** referentes ao presente certame deverão ser encaminhadas por meio eletrônico via internet, para o endereço banrisullicitacoes@banrisul.com.br em até **05 (cinco) dias úteis** antes da data fixada para recebimento das propostas.
- 13.2.** 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.
- 13.3.** Acolhida a petição contra ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.
- 13.4.** As impugnações e consultas interpostas fora de prazo serão recebidas como mero exercício do direito de petição.
- 13.5.** 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.

XIV. DO RECURSO ADMINISTRATIVO

- 14.1.** Após a decisão do julgamento de habilitação publicada pelo Agente de Licitação, será facultado a qualquer dos demais licitantes manifestar, no **prazo improrrogável de 20 (vinte) minutos**, por meio de formulário eletrônico específico disponibilizado no sistema, **a intenção de interpor recurso**.
- 14.2.** Admitida a intenção de recorrer, será concedido o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados da aceitação da manifestação, para que o licitante interessado apresente suas razões recursais, devidamente fundamentadas, exclusivamente por meio do sistema eletrônico utilizado para a realização do certame. Os demais licitantes serão, desde logo, considerados intimados para,

querendo, apresentarem contrarrazões no mesmo prazo, contado do término do prazo conferido ao recorrente, sendo-lhes assegurado o acesso imediato aos elementos indispensáveis ao exercício do contraditório e da ampla defesa.

- 14.3. A ausência de manifestação nos prazos e formas estabelecidos neste Edital implicará a decadência do direito de recorrer.
- 14.4. O recurso interposto contra decisão do Agente de Licitação não terá efeito suspensivo, e seu eventual acolhimento ensejará a invalidação apenas dos atos que não possam ser aproveitados.
- 14.5. Concluído o julgamento dos recursos e verificada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente poderá proceder com a adjudicação e a homologação do resultado do certame.
- 14.6. Dos demais atos da administração decorrentes da aplicação da Lei 13.303/2016, caberão as medidas previstas na referida lei.
- 14.7. Os recursos interpostos fora de prazo serão recebidos como mero exercício do direito de petição.

XV. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

- 15.1. 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.
- 15.2. 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.
- 15.3. A anulação da licitação por motivo de ilegalidade não gera obrigação de indenizar, bem como induz à anulação do contrato dela decorrente.
- 15.4. 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.
- 15.5. Da decisão que anular ou revogar a licitação, observado o disposto no subitem anterior, caberá **recurso administrativo**, no prazo de **05 (cinco) dias úteis**.

XVI. DA CONTRATAÇÃO

- 16.1. 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.
- 16.2. 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.

- 16.3.** Por ocasião da celebração do instrumento contratual entre as partes, a licitante vencedora deverá disponibilizar as informações solicitadas no **Cadastramento de Fornecedores** anexo a este edital.

XVII. DA VIGÊNCIA

- 17.1.** O prazo de vigência da contratação será de 60 (sessenta) meses, nos termos do que dispõe a Lei Federal 13.303/2016 e o Regulamento de Licitações e Contratos do Banrisul.

XVIII. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE

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

XIX. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 19.1.** 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 décima oitava da minuta de Contrato** anexa ao presente edital, observado o disposto no artigo 96 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banrisul.

XX. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

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

XXI. DA GARANTIA DO OBJETO

- 21.1.** Em caso de previsão neste edital, o prazo de garantia do objeto contratado se dará conforme **a cláusula segunda da minuta de Contrato**.

XXII. DO PAGAMENTO

- 22.1.** O valor acordado será pago, conforme cronograma físico-financeiro, 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 quarta da minuta de Contrato** anexa ao presente edital.

XXIII. DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

- 23.1.** 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.

XXIV. DO REAJUSTE

- 24.1. 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 sexta da minuta de Contrato** anexa ao presente edital.

XXV. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 25.1. 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 2 (dois) anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas no instrumento da contratação e demais cominações legais.
- 25.2. A empresa contratada sujeita-se às penalidades e multas previstas, conforme **a cláusula décima sexta da minuta de Contrato** anexa ao presente edital, garantida a defesa prévia, nos termos da Lei 13.303/2016.

XXVI. DA RESCISÃO

- 26.1. O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas **na cláusula décima sétima da minuta de Contrato** anexa ao presente edital.

XXVII. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 27.1. 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.
- 27.2. 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.
- 27.3. Na convocação dos remanescentes serão observados a classificação final da sessão originária da Licitação Eletrônica e o disposto nos itens 9.5 e 9.18.
- 27.4. 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.
- 27.5. 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.

- 27.6.** 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.
- 27.7.** 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.
- 27.8.** 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.
- 27.9.** 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.
- 27.9.1.** 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.
- 27.10.** A administração do Banco poderá anular ou revogar, parcialmente ou na sua totalidade, esta licitação, observadas as disposições legais pertinentes
- 27.11.** 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.
- 27.12.** 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.
- 27.13.** 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.
- 27.14.** 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.
- 27.15.** 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.
- 27.16.** Vista a documentos que integram o dossiê do processo deverá ser solicitada formalmente através do e-mail banrisul_licitacoes@banrisul.com.br.

- 27.17.** 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.
- 27.18.** O presente Edital e seus anexos, bem como a proposta vencedora, farão parte integrante do instrumento contratual, como se nele estivessem transcritos.

XXVIII. DOS ANEXOS

28.1. Fazem parte integrante e complementar deste edital.

- Anexo I - Relação de Sócios e Administradores;
- Anexo II - Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo;
- Anexo III - Declaração de Pessoa Politicamente Exposta (PEP);
- Anexo IV - Cadastramento de Fornecedores;
- Anexo V - Declaração de Sujeição ao Edital;
- Anexo VI - Modelos de Declarações;
- Anexo VII - Termo de Referência;
- Anexo VIII - Minuta de **Contrato** nº 0100862/2024;
- Anexo IX - Especificações Técnicas;
- Anexo X - Planilha de Especificações do Produto;
- Anexo XI - Glossário;
- Anexo XII - Planilha de Orçamento;
- Anexo XIII - Acordo de Confidencialidade e Sigilo (Homologação);
- Anexo XIV - Planilha de Homologação;
- Anexo XV - Cronograma Físico-financeiro;
- Anexo XVI - Matriz de Riscos.

XXIX. DO FORO DE ELEIÇÃO

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

Porto Alegre, 28 de agosto de 2025.

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A
Unidade de Contratações e Pagadoria
Gerência de Licitações

ANEXOS

ANEXO I

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? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Qual o seu percentual de participação? _____%	

Nome/Razão Social:	
CPF/CNPJ:	RG:
Endereço:	
Telefone:	E-mail:
Este sócio é o administrador da empresa? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Qual o seu percentual de participação? _____%	

Nome/Razão Social:	
CPF/CNPJ:	RG:
Endereço:	
Telefone:	E-mail:
Este sócio é o administrador da empresa? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> 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.

II. COMPOSIÇÃO SOCIETÁRIA - PARA SÓCIO PESSOA JURÍDICA

Nome/Razão Social:	
CPF/CNPJ:	RG:
Endereço:	
Telefone:	E-mail:
Este sócio é o administrador da empresa? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Qual o seu percentual de participação? _____%	

Nome/Razão Social:	
CPF/CNPJ:	RG:
Endereço:	
Telefone:	E-mail:
Este sócio é o administrador da empresa? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Qual o seu percentual de participação? _____%	

Nome/Razão Social:	
CPF/CNPJ:	RG:
Endereço:	
Telefone:	E-mail:
Este sócio é o administrador da empresa? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> 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

ANEXO II**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 0000862/2024**

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.

ANEXO III**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. Possuo 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

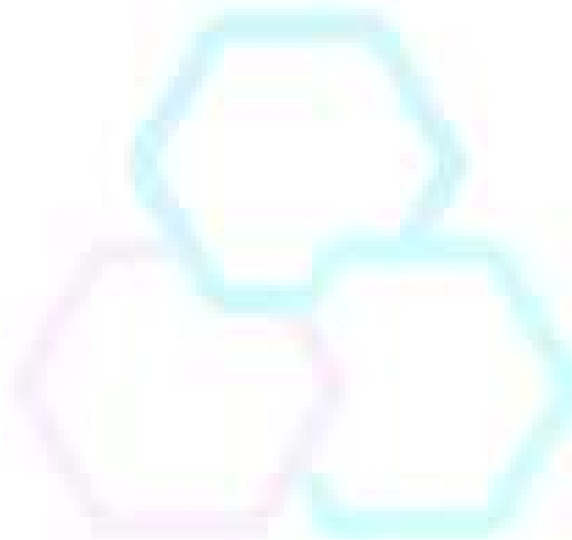
As informações acima prestadas são verdadeiras, e fico ciente que eventuais alterações deverão ser por mim comunicadas de imediato.

_____, ____ 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.


banrisul

ANEXO IV**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

c. A empresa possui tratamento tributário diferenciado (Simples Nacional, Isenções, Imunidades)?
SIM NÃO

Especificar: Indique aqui qual tratamento diferenciado a empresa possui

d. 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.

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

Assinatura do Representante Legal da Empresa

ANEXO V**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)

MODELOS DE DECLARAÇÕES**1. Modelo Declaração de Autorização de Comercialização****DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DE COMERCIALIZAÇÃO**

(Nome da Empresa DECLARANTE), CNPJ número, sediada na(o) (endereço completo), na qualidade de FABRICANTE ou Representante Credenciado no País, declara que a Empresa (Nome da Empresa LICITANTE), CNPJ número, sediada na(o) (endereço completo), na qualidade de REVENDEDOR, está autorizada a comercializar os softwares, abaixo relacionados, produzidos por nossa Empresa e incluídos na Proposta Comercial por ela apresentada.

Ficamos à disposição para mais informações.

Relação dos softwares integrantes da SOLUÇÃO com respectiva versão/release.

Local e data.

Nome legível e assinatura do DECLARANTE

(Assinaturas Digitais)

Telefone:

E-mail:

Nome legível e assinatura da LICITANTE

(Assinaturas Digitais)

Telefone:

E-mail:

2. Modelo Declaração de Compatibilidade com Soluções Text To Speech e Speech To Text**DECLARAÇÃO DE COMPATIBILIDADE COM SOLUÇÕES TEXT TO SPEECH E SPEECH TO TEXT**

(Nome da Empresa LICITANTE), CNPJ número....., sediada na (o) endereço completo), declara que SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO, compatível com o objeto do presente EDITAL, é compatível com soluções de Text-To-Speech e Speech-To-Text disponíveis no mercado.

Descrição detalhada das soluções Text-To-Speech e Speech-To-Text compatíveis com a SOLUÇÃO cotada pela LICITANTE, especificar qual(is):

- Nome da Solução:
- Empresa fornecedora da Solução:
- Solução *on-premise* ou *on cloud*?

Ficamos à disposição para mais informações.

Local e data.

Nome legível e assinatura da LICITANTE
(Assinaturas Digitais)
Telefone:
E-mail:

3. Modelo Declaração de Compatibilidade com Soluções Speech Analytics**DECLARAÇÃO DE COMPATIBILIDADE COM SOLUÇÕES SPEECH ANALYTICS**

(Nome da Empresa LICITANTE), CNPJ número....., sediada na (o) (endereço completo), declara que SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO B2C, compatível com o objeto do presente EDITAL, é compatível com soluções de Speech Analytics disponíveis no mercado.

Descrição detalhada das soluções Speech Analytics compatíveis com a SOLUÇÃO cotada pela LICITANTE, especificar qual(is):

- Nome da Solução:
- Empresa fornecedora da Solução:
- Solução *on-premise* ou *on cloud*?

Ficamos à disposição para mais informações.

Local e data.

Nome legível e assinatura da LICITANTE
(Assinaturas Digitais)
Telefone:
E-mail:

4. Modelo Declaração de Qualificação de Pessoal**DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO PESSOAL**

(Nome da Empresa LICITANTE), CNPJ número....., sediada na (o) (endereço completo), declara que (Nome do colaborador), CPF número, está qualificado a prestar serviços de (características do serviço), para a SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO, compatível com o objeto do presente EDITAL.

Ficamos à disposição para mais informações.

Relação de Certificações do colaborador

Relação dos softwares integrantes da SOLUÇÃO de expertise do colaborador.

Local e data.

Nome legível e assinatura da LICITANTE
(Assinaturas Digitais)
Telefone:
E-mail:

5. Modelo de Declaração de Capacidade Técnica**DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

(Nome da Empresa DECLARANTE), CNPJ número....., sediada na (o) (endereço completo), declara que a Empresa (Nome da Empresa LICITANTE), CNPJ nº, sediada na(o) (endereço completo) forneceu SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO, compatível com o objeto do EDITAL, no período de ___/___/___ à ___/___/___ demonstrando funcionamento adequado.

Características:

Ficamos à disposição para mais informações.

Local e data.

Nome legível e assinatura do DECLARANTE
(Assinaturas Digitais)
Telefone:
E-mail:

Nome legível e assinatura da LICITANTE
(Assinaturas Digitais)
Telefone:
E-mail:

6. Modelo de Declaração de Suporte**DECLARAÇÃO DE SUPORTE**

(Nome da Empresa DECLARANTE), CNPJ número....., sediada na (o) (endereço completo), declara que a Empresa (Nome da Empresa LICITANTE), CNPJ nº, sediada na(o) (endereço completo) nos presta Serviços de Instalação, Implementação, Suporte Técnico, Manutenção, Consultoria e Garantia de Evolução para SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO, compatível com o objeto do EDITAL, no período de ___/___/___ à ___/___/___.

Ficamos à disposição para mais informações.

Local e data.

Nome legível e assinatura do DECLARANTE
(Assinaturas Digitais)
Telefone:
E-mail:

Nome legível e assinatura da LICITANTE
(Assinaturas Digitais)
Telefone:
E-mail:

7. Modelo Declaração de Hospedagem em Nuvem**DECLARAÇÃO DE HOSPEDAGEM EM NUVEM**

(Nome da Empresa DECLARANTE) _____ CNPJ número _____, sediada na (o) (endereço completo) _____,

declara que a Empresa (Nome da Empresa LICITANTE) _____, CNPJ nº _____, sediada na(o) (endereço completo) _____ nos

fornece SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE, compatível com o objeto do EDITAL, com o seu processamento hospedado em Data Center na nuvem (especificar qual(is) Data Center(s) _____ localizado no(a)

País _____.

Descrição detalhada da SOLUÇÃO implantada na Empresa DECLARANTE:

- Nº de interações/mês: _____
- Produtos e serviços suportados: _____
- Disponibilidade (Horário Comercial, 24x7, ...): _____
- Plataformas/Canais utilizados: _____
- Considerações sobre a disponibilidade do serviço/SLA: _____

Ficamos à disposição para mais informações.

Local e data.

Nome legível e assinatura do DECLARANTE
(Assinaturas Digitais)
Telefone:
E-mail:

Nome legível e assinatura da LICITANTE
(Assinaturas Digitais)
Telefone:
E-mail:

**TERMO DE REFERÊNCIA
PROCEDIMENTO LICITATÓRIO**Nº DO PROCESSO: 0000862/2024

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

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

NECESSIDADE: Efetuar atendimentos virtuais de forma simultânea para manter o pleno atendimento ao cliente pela instituição, principalmente pela rede de agências e, em especial, pelo Whatsapp.

JUSTIFICATIVA: Considerando a velocidade da digitalização da população, verificou-se a necessidade de efetuar atendimentos virtuais com a possibilidade de utilização de canal corporativo para atendimento pela rede de agências e demais usuários.

A solução permite a o atendimento virtual pela rede de agências, tratar mais de um atendimento simultaneamente, realizar gestão de filas de atendimentos, redução de tempo de espera, direcionamento de atendimentos, transição entre canais e realização de pesquisas de satisfação e NPS.

Além das facilidades do atendimento será possível a orquestração de comunicação podendo o banco ser mais assertivo em relação aos momentos e canais de comunicação.

2. DO OBJETO

Serviços de subscrição de Software como serviço (SaaS – Software as a Service) que permita o atendimento por agentes virtuais ou humanos, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp, do Grupo Meta, conforme condições e requisitos do edital e seus anexos.

2.1. Especificações do Objeto

Serviços de disponibilização de solução por subscrição de Software como serviço (SaaS – Software as a Service) que permita o atendimento por agentes virtuais ou humanos, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp, do Grupo Meta, incluindo integração com sistemas corporativos Banrisul, configuração, instalação, implementação de serviços, customização, desenvolvimento, consultoria, suporte técnico, manutenção, garantia de evolução e treinamento.

Os serviços a serem fornecidos pela CONTRATADA serão divididos em duas etapas:

a) Serviços de Prestação Instantânea: Planejamento do projeto, instalação e configuração da solução em seus ambientes de produção e desenvolvimento, implementação dos serviços, treinamento, operação assistida.

b) Serviços de Prestação Continuada: Licença de subscrição por agente, envio de mensageria suporte técnico, manutenção, garantia de evolução e serviço de consultoria.

O objeto é formado pelos seguintes itens descritos no item 7.1 Composição do Objeto.

Solução de atendimento SaaS para atendimento virtual aos clientes e usuários Banrisul, com atendimentos simultâneos a mais de um cliente, realizar gestão de filas de diferentes hierarquias e atendimentos.

A Solução deve abranger a todas as Unidades de Negócio e Empresas do Grupo do CONTRATANTE. As Empresas do Grupo do CONTRATANTE, que serão consideradas nesta contratação são: BANRISUL S.A., BANRISUL Pagamentos, BANRISUL Consórcios, BANRISUL Seguros, BANRISUL Seguridade e BANRISUL Corretora. Na eventualidade da criação/inclusão de outras Empresas do Grupo do CONTRATANTE, elas deverão ser abrangidas pela Solução sem custos adicionais.

As especificações técnicas e do produto que compõem o objeto desta contratação estão descritas abaixo:

- Anexo Especificações Técnicas
- Anexo Especificações do Produto
- Anexo Glossário
- Anexo Cronograma Físico Financeiro
- Anexo Planilha de Orçamento
- Anexo Matriz de Risco
- Anexo Planilha de Homologação
- Anexo Modelos de Declarações

2.2. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE DO OBJETO

I. Na presente contratação incidem critérios de sustentabilidade, em suas dimensões social ou ambiental?

[X] SIM. Especificar: O objeto desta contratação permitirá atendimento ao cliente mais ágil e interativo entre modelo físico e digital, minimizando o impacto ambiental das atividades na rede de agências.

3. CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO: SERVIÇOS DE TIC - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

4. DO REGIME DE EXECUÇÃO OU FORMA DE FORNECIMENTO: 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? Não, é possível a divisão do objeto em lotes, sendo tecnicamente viável e economicamente vantajoso.

II. Justificativa pela inviabilidade de parcelamento do objeto: O objeto da presente licitação refere-se à contratação de serviços de subscrição de Software como Serviço (SaaS), que viabilize o atendimento por agentes virtuais ou humanos por meio do aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp, do Grupo Meta, conforme condições e requisitos estabelecidos no edital e seus anexos.

Após análise técnica e de mercado, concluiu-se que o parcelamento do objeto não é viável nem vantajoso para a Administração, pelos seguintes motivos:

- Indivisibilidade técnica da solução: O serviço contratado depende da integração plena entre os módulos de atendimento automatizado e humano, além da compatibilidade com a plataforma WhatsApp Business API. A fragmentação da contratação comprometeria a interoperabilidade e a continuidade do serviço.
- Risco à responsabilidade técnica e à gestão contratual: A divisão do objeto entre diferentes fornecedores dificultaria a definição clara de responsabilidades, podendo gerar conflitos operacionais, aumento de custos administrativos e dificuldades na fiscalização e no cumprimento contratual.
- Padronização da solução: A contratação de um único fornecedor garante a uniformidade da solução tecnológica, essencial para a qualidade do atendimento aos clientes e para a integração com os sistemas internos do Banrisul.

CONDIÇÕES DA EXECUÇÃO

7. DETALHAMENTO DA FORMA DE EXECUÇÃO

7.1. Composição do objeto

7.1.1. Instalação e Configuração da solução

7.1.1.1. As versões a serem instaladas devem ser as versões estáveis mais recentes disponíveis no momento da instalação.

7.1.1.2. A CONTRATADA deve comunicar de forma imediata e formal o CONTRATANTE todas as dificuldades e problemas detectados em todas as fases do processo de Instalação. Este serviço deve ocorrer em até 30 (trinta) dias após a assinatura do CONTRATO. Este serviço será específico para a instalação e configuração do objeto em sua forma nativa.

7.1.1.3. Durante as etapas de Instalação, Configuração e Implementação, a CONTRATADA deve designar um profissional para gerenciar o projeto com perfil GERENTE DE PROJETOS, que auxiliará às áreas de negócio e desenvolvimento do CONTRATANTE a escrever e especificar as customizações necessárias.

7.1.1.4. Caso exista a necessidade de instalação de soluções de bancos de dados no ambiente da CONTRATANTE, o licenciamento, manutenção e a sustentação deste banco de dados deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA.

7.1.1.5. O serviço será considerado concluído somente pelo CONTRATANTE, quando da verificação e conformidade pela sua equipe técnica.

7.1.2. Implementação dos serviços

7.1.2.1. A etapa de Implementação dos serviços consiste na Implantação da Solução como um todo, satisfazendo integralmente aos Requisitos do Edital.

7.1.2.2. A CONTRATADA deve fornecer documentação de todos os levantamentos e trabalhos realizados durante a etapa de Implementação dos Serviços.

7.1.1.6. A CONTRATADA deve comunicar de forma imediata e formal o CONTRATANTE todas as dificuldades e problemas detectados em todas as fases do processo de Implementação dos Serviços. Este serviço deve ocorrer em até 90 (noventa) dias após conclusão da etapa de Instalação e Configuração da Solução.

7.1.2.3. As horas técnicas oriundas de alterações, testes, verificações, conversões, homologações e implantações necessárias para a viabilização da Implementação dos Serviços, satisfazendo aos Requisitos do Edital, ou para a correção pura e simples de erros, não serão devidas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.

7.1.2.4. Ao final da etapa de Implementação de Serviços, o CONTRATANTE vai emitir um TAD - Termo de Aceite Definitivo, iniciando-se a utilização e pagamento dos serviços suporte técnico e manutenção, licenças por subscrição mensal, tarifa da plataforma e serviços de consultoria.

7.1.2.5. O TAD - Termo de Aceite Definitivo não dispensa a CONTRATADA das responsabilidades sobre o funcionamento da Solução, nem do aparecimento de quaisquer vícios ocultos, pré-existentes ou introduzidos por qualquer tipo de versionamento, manutenção ou customização, que deverão ser corrigidos sem ônus para o CONTRATANTE.

7.1.2.6. O TAD - Termo de Aceite Definitivo não tem caráter de atestado de capacidade técnica.

7.1.3. Treinamento

7.1.3.1. Os serviços de treinamento terão por objetivo capacitar os técnicos, gestores e agentes do Banco para a execução dos serviços previstos no Edital e seus anexos, bem como capacitar multiplicadores.

7.1.3.2. O treinamento se dará de forma presencial nas dependências do CONTRATANTE ou local indicado, podendo ser organizado módulos de treinamento remoto, sempre em horário comercial.

7.1.3.3. O treinamento será agendado pela equipe responsável do CONTRATANTE após a assinatura do contrato.

7.1.3.4. A CONTRATADA deve fornecer todo material didático, impresso e digital, oficial da fabricante da SOLUÇÃO, em português do Brasil.

7.1.3.5. Todos os materiais didáticos do curso à distância deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE para disseminação interna, por meio de multiplicadores e de forma autoinstrucional em ambiente intranet.

7.1.3.5.1. Multiplicadores: São os usuários que deverão ser capacitados/treinados na solução e que posteriormente multiplicarão o conhecimento para os demais usuários, podendo ser agentes, supervisores, analistas de qualidade e monitoria, analistas de planejamento, gestores e desenvolvedores.

7.1.3.6. Todo treinamento deve fornecer material audiovisual para replicar conhecimento com maior número possível de usuários.

7.1.3.7. Serão organizadas turmas por tipos de perfis dos usuários, como por exemplo: Atendentes, supervisores e outros perfis que o CONTRATANTE e/ou a CONTRATADA observarem necessários.

7.1.3.8. O treinamento será feito por profissionais do fabricante/parceiro, tecnicamente e devidamente qualificados, de forma a garantir a qualidade do conhecimento a ser repassado.

7.1.3.9. O instrutor deverá utilizar didática de ensino adequada para a transmissão do conteúdo programático direcionada ao público-alvo do treinamento, observando:

- Uso de linguagem clara e objetiva na exposição dos conteúdos;
- Disposição para esclarecer dúvidas;
- Respeito às ideias manifestadas pelos participantes;
- Estímulo dado aos participantes para manifestarem suas ideias;

7.1.3.10. Esse serviço fornecido pela CONTRATADA deverá prover certificado digital de participação no treinamento para cada participante treinado.

7.1.3.11. No caso de atualização de ferramentas, migração de versões ou softwares que impactem alterações do modus operandi da SOLUÇÃO, novos treinamentos, de todos os módulos alterados ou atualizados, deverão ser ministrados aos colaboradores do CONTRATANTE, sem custo adicional.

7.1.4. Licenciamento

7.1.4.1. Mensalmente deverá ser realizada apuração de quantidade de licenças de subscrição por agente consumidas mediante a apresentação de relatórios de faturamento.

7.1.4.2. Caso a aplicação faça uso de Java, deve estar incluso o licenciamento de Java para todos os dispositivos que necessitem acessar ou executar ela no servidor.

7.1.4.3. O Licenciamento deve abranger todas as licenças de todos os softwares necessários para atender todos os Requisitos de Negócio, Técnicos e de Segurança da Informação, do presente Edital.

7.1.4.4. As Licenças necessárias se referem ao ambiente de Produção. A estimativa de volume para atendimentos mensal está detalhada em documento anexo a este edital.

7.1.4.5. Os ambientes de Contingência não devem gerar custos adicionais por serem ambientes normalmente inativos ou utilizados para suporte técnico, manutenção e garantia de evolução.

7.1.4.6. O CONTRATANTE se reserva o direito de utilizar a Solução para outras Empresas do Grupo do CONTRATANTE, sejam estas Empresas existentes ou a serem criadas, dentro do universo de licenças adquiridas ou volumes contratados, sem outros custos adicionais.

7.1.5. Tarifa de mensagens

7.1.5.1. Solução deve ter a capacidade de suportar aproximadamente 2.600.000 (dois milhões e seiscentos mil) atendimentos/mês.

7.1.5.2. A estimativa de volume para atendimentos mensal está detalhada em documento anexo a este edital.

7.1.5.3. Mensalmente deverá ser realizada apuração da volumetria trafegada na solução mediante a apresentação de relatórios de faturamento e, adicionalmente, a apresentação da fatura de mensagens emitida pela Meta.

7.1.6. Tarifa da plataforma de usuários únicos mensais (MAU)

7.1.6.1. Solução deve ter a capacidade de suportar aproximadamente 760.000 (setecentos e sessenta milhões) de contatos únicos/mês.

7.1.6.2. A estimativa de volume para usuários únicos mensais está detalhada em documento anexo a este edital.

7.1.6.3. Mensalmente deverá ser realizada apuração da volumetria de usuários únicos mensais que utilizaram a solução mediante a apresentação de relatórios de faturamento.

7.1.7. Suporte técnico, manutenção, garantia de evolução

7.1.7.1. A CONTRATADA deverá executar serviços de suporte técnico, manutenção e garantia de evolução.

7.1.7.2. A etapa de suporte técnico, manutenção e garantia de evolução deve ser garantida pela CONTRATADA pelo prazo de duração do Contrato, para todos os componentes da Solução.

7.1.7.3. A CONTRATADA deverá fornecer a documentação de todos os levantamentos e trabalhos realizados durante a prestação de suporte técnico, manutenção e garantia de evolução.

7.1.7.4. A CONTRATADA deverá comunicar de forma imediata e formal o CONTRATANTE todas as dificuldades e problemas detectados em todas as fases do processo de suporte técnico, manutenção e garantia de evolução.

7.1.7.5. Os Serviços relacionados ao Suporte Técnico para o atendimento, correção de erros, problemas e dúvidas do CONTRATANTE (Produto e Técnicas), devem ser executados em regime de 24 horas por dia e 7 dias por semana (24 X 7), através de contato direto entre os Técnicos do CONTRATANTE e da CONTRATADA.

7.1.7.6. O serviço deve incluir o recebimento e instalação de correções e updates, atualização de versões (upgrades), instalação, aplicação e ou implementação de itens desenvolvidos pelo CONTRATANTE ou CONTRATADA para o pleno funcionamento da SOLUÇÃO.

7.1.7.7. Os serviços de correção, solução de problemas, instalação de upgrade e updates deverão ser executados sem causar indisponibilidade à SOLUÇÃO instalada e aos ambientes do CONTRATANTE. Se causar indisponibilidade, a mesma deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE, ocorrer fora de horário comercial e de acordo com calendário de mudanças do CONTRATANTE.

7.1.7.8. Os serviços de suporte técnico, manutenção e garantia de evolução são para todos os componentes da SOLUÇÃO e para todos os ambientes.

7.1.7.9. Os serviços de manutenção e suporte técnico, atualização de versões e aplicação de correções de softwares deverão ser prestados por profissionais designados e identificados pela CONTRATADA, devidamente certificados pelo fornecedor da SOLUÇÃO, de acordo com procedimentos técnicos específicos.

7.1.7.10. A CONTRATADA deverá credenciar, junto ao CONTRATANTE, um preposto com autoridade para representar a CONTRATADA no tocante à eficiência e agilidade na execução dos serviços, com condições de acompanhar todos os aspectos de caráter técnico, gerencial ou operacional, respondendo ao CONTRATANTE sempre que solicitado.

7.1.7.11. As informações de contato do preposto como endereço, número de telefone, e-mail e demais dados devem ser mantidos atualizados para eventual contato.

7.1.7.12. No caso da CONTRATADA, a qualquer tempo, promover a substituição de profissionais constantes da Declaração de Qualificação do Profissional, o CONTRATANTE deve ser formalmente comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência e a CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE a Declaração de Qualificação do Profissional do(s) profissional(ais) substituto(s). A substituição sem que ocorra a aferição do perfil do profissional substituto, quando na vigência do Contrato, constitui irregularidade, sujeitando a CONTRATADA, pelo fato, às sanções cabíveis

7.1.7.13. Os serviços de suporte técnico, manutenção e garantia de evolução são de responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo quaisquer ônus ao CONTRATANTE que não seja o pagamento mensal citado no item suporte técnico, manutenção e garantia de evolução, constante da proposta.

7.1.7.14. O Suporte Técnico Remoto é todo aquele prestado através de contato via telefone, e-mail, chat, serviços de mensagens (SMS e WhatsApp, por exemplo) ou internet, da CONTRATADA

com a equipe técnica ou usuário solicitante do atendimento.

7.1.7.15. Todo o Serviço de Suporte Técnico deverá ser prestado em língua portuguesa do Brasil.

7.1.7.16. Os serviços de suporte técnico compreendem todos os chamados relativos a problemas, correções e/ou incidentes, inclusive os decorrentes de manutenções planejadas dos serviços disponíveis na plataforma do fabricante.

7.1.7.17. O suporte técnico inclui, ainda, o auxílio na configuração dos serviços objetos dessa contratação para o correto funcionamento, além do esclarecimento de dúvidas na utilização desses, de forma a garantir a melhor utilização e maximização dos recursos contratados.

7.1.7.18. A CONTRATADA deverá fornecer canais de suporte telefônico e suporte eletrônico (via Web) para a resolução de problemas e incidentes.

7.1.7.19. O suporte deve ser realizado por atendente devidamente treinado e com capacidade técnica suficiente para solução do problema, ou encaminhamento deste para área responsável, preferencialmente em idioma português (Brasil).

7.1.7.20. A CONTRATADA deverá informar na reunião inicial após assinatura do contrato o plano de acionamento para suporte técnico.

7.1.8. Serviços de consultoria

7.1.8.1. Qualquer desenvolvimento só será executado após projeto, precificação e de acordo de ambas as partes.

7.1.8.2. O CONTRATANTE deverá especificar o serviço desejado e a CONTRATADA produzirá uma especificação contendo escopo do trabalho e horas necessárias para execução.

7.1.8.3. CONTRATADA deverá executar os Serviços de Consultoria solicitados pelo CONTRATANTE, quando houver necessidade em virtude de mudanças operacionais ou estratégicas do CONTRATANTE ou de fatores externos.

7.1.8.4. O CONTRATANTE se reserva no direito de definir o ritmo de utilização das Horas relacionadas aos Serviços de Consultoria, podendo ser utilizadas ou não.

7.2. PRAZOS E PERIODICIDADE DA EXECUÇÃO

7.2.1 Instalação, configuração da Solução

7.2.1.1 Deve ser realizado executado conforme Cronograma Físico-Financeiro.

7.2.2 Suporte técnico, manutenção, garantia de evolução

7.2.2.1 Diariamente em regime 24x7 (24 horas em 7 dias da semana).

7.2.3 Demais Condições

7.2.3.1 A CONTRATADA deverá executar o gerenciamento, consultoria, análise, desenvolvimento, implantação, suporte e treinamento que se fizerem necessários em todas as etapas do processo, considerando os Requisitos de Negócio, Técnicos e de Segurança da Informação apresentados.

7.2.3.2 As etapas deverão seguir o Cronograma Físico-Financeiro e terão início imediatamente após a conclusão e aceite pelo CONTRATANTE da etapa precedente.

7.2.3.3 Cada etapa poderá ser antecipada, mediante acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, mas somente poderá ser considerada concluída se todas as etapas anteriores estiverem concluídas.

7.2.3.4 Os prazos para desenvolvimento das atividades descritas no Cronograma Físico-Financeiro serão apresentados à CONTRATADA e deverão cumprir o prazo máximo estabelecido para cada uma.

7.2.3.5 A CONTRATADA, após a conclusão da Instalação, Treinamento e Operação Assistida da Solução aos Técnicos do CONTRATANTE, deve se dispor a participar de Reunião Ordinária, sem ônus para o CONTRATANTE, nas instalações do CONTRATANTE, em periodicidade mínima mensal, quando necessária para qualquer uma das partes, entre representantes técnico/administrativos do CONTRATANTE e representantes técnico/administrativos da CONTRATADA, para o estabelecimento de diretrizes, avaliação das atividades, novos projetos, projeções futuras, planos e ocorrências, estejam ou não diretamente ligadas à Solução.

7.3. LOCAL DE ENTREGA / EXECUÇÃO

7.3.1. Instalação, configuração e Implementação dos serviços:

7.3.1.1. O local de entrega e realização dos serviços será indicado pelo CONTRATANTE podendo ser nas dependências da Sede do CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, 120 – Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

7.3.2. Treinamento

7.3.2.1. Os treinamentos e reuniões ocorrerão em espaços indicados pelo CONTRATANTE, podendo ser nas dependências da Sede do CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, 120 – Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

7.3.3. Suporte técnico, manutenção, garantia de evolução

7.3.3.1. O local de entrega e realização dos serviços será indicado pelo CONTRATANTE podendo ser nas dependências da Sede do CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, 120 – Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

7.3.4. Subscrição de Licenças:

7.3.4.1. O local de entrega e realização dos serviços será indicado pelo CONTRATANTE podendo ser nas dependências da Sede do CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, 120 – Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

7.3.5. Tarifa de Mensageria e Plataforma de Usuários:

7.3.5.1. O local de entrega e realização dos serviços será indicado pelo CONTRATANTE podendo ser nas dependências da Sede do CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, 120 – Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

7.3.6. Consultoria de melhoria contínua

7.3.6.1. O local de entrega e realização dos serviços será indicado pelo CONTRATANTE podendo ser nas dependências da Sede do CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, 120 – Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

7.4. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

7.4.1. Prestar o serviço na forma ajustada.

7.4.2. Fornecer as ferramentas e materiais necessários à prestação dos serviços, responsabilizando-se pela perfeita execução;

7.4.3. 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;

7.4.4. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

7.4.5. 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.

7.4.6. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução do presente Contrato;

7.4.7. 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;

7.4.8. 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;

7.4.9. Fornecer pessoas especializadas para a execução dos serviços, devidamente identificadas, mantendo toda a documentação exigida pela legislação vigente;

7.4.10. 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;
- 7.4.11. 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;
 - 7.4.12. 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;
 - 7.4.13. 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;
 - 7.4.14. Corrigir gratuitamente os serviços que apresentem incorreção, imperfeição, sem prejuízo das multas contratuais;
 - 7.4.15. Não interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do Contratante, salvo nos casos previstos em lei;
 - 7.4.16. 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.

7.5. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

- 7.5.1. Ao final do contrato, com prazo de 180 dias antes do término, a CONTRATADA deverá participar do processo de encerramento contratual, definido pelo CONTRATANTE, que consiste na transferência/disponibilização de acesso aos históricos, gravações de mensagens armazenadas, bem como, exportação de relatórios de todo período de uso da solução.
- 7.5.2. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, assim como todas as informações produzidas e/ou utilizadas para a execução dos serviços contratados, deve ser transferido pela CONTRATADA ao BANRISUL, ou a quem ele indicar, através do Plano de Transição, abordando todas as atividades necessárias para a completa transição sem custo adicional para o BANRISUL.
- 7.5.3. A CONTRATADA deverá assegurar portabilidade dos dados e que as informações do BANRISUL estejam disponíveis para transição, em prazo adequado e sem custo adicional, de modo a garantir a continuidade do negócio e possibilitar a transição contratual;
- 7.5.4. A CONTRATADA deve realizar reuniões com o time da CONTRATANTE de forma a obter todas as informações necessárias para elaboração do Plano de Transição.
- 7.5.5. O Plano de Transição deverá ser entregue pela CONTRATADA no prazo de 6 (seis) meses antes do término da vigência do CONTRATO, ou a qualquer tempo, por solicitação do BANRISUL, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 7.5.6. A CONTRATADA deverá assegurar portabilidade dos dados e que as informações do BANRISUL estejam disponíveis para transição, em prazo adequado e sem custo adicional, de modo a garantir a continuidade do negócio e possibilitar a transição contratual.
- 7.5.7. Ciclo de vida dos Dados No término do Contrato, a CONTRATADA providenciará ao CONTRATANTE uma forma de realizar/viabilizar a migração dos dados para o local onde a CONTRATANTE informar, pelo menos 4 meses (120 dias) de antecedência. Ao término do contrato e após a autorização da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá excluir da base de dados mantida pela solução, preferencialmente utilizando o padrão da NIST 800-88 ou equivalente.
- 7.5.8. O Plano de Transição deverá identificar todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data início e cronograma da transição, bem como todos os envolvidos com a transição.
- 7.5.9. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo BANRISUL ou empresa por ela designada, sem custo adicional para o BANRISUL e sem prejuízo à prestação do serviço.
- 7.5.10. A execução do Plano de Transição deverá ser finalizada em até 20 (vinte) dias corridos antes do término do contrato, momento em que a CONTRATADA deverá encaminhar ao BANRISUL declaração de término da transição.

8. DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

A vigência da contratação será de 60 (sessenta) meses, conforme disposições do Art. 71 da Lei 13.303/2016.

- 8.1.** Justificativa para a definição do prazo de vigência:
O gestor da solução e equipe técnica entendem que o prazo de contratação deverá ser por um período 60 (sessenta) meses considerando as integrações com canais e sistema do Banco, uso da solução para atendimento ao cliente e, por essas razões, a contratação por menor período não é viável técnica e economicamente.

9. DA POSSIBILIDADE DE RESCISÃO

Caso alguma das partes tenha interesse na rescisão contratual, a mesma deverá fazer a solicitação à outra parte com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias, devido à complexidade de substituição da prestação dos serviços.

10. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Os pagamentos à CONTRATADA serão efetuados de acordo com as etapas descritas no Cronograma Físico-Financeiro.

10.1. Instalação, configuração

- 10.1.1. Será pago 50% do valor, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à etapa de Instalação e Configuração, e 50% do valor, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à conclusão da implementação dos serviços.

10.2. Treinamento

- 10.2.1. Será pago em parcela única, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à realização do mesmo;

10.3. Suporte técnico, manutenção, garantia de evolução

- 10.3.1. O pagamento será realizado mensalmente, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à prestação dos serviços.
10.3.2. O pagamento referente ao item 10.3.1 iniciará após a conclusão da Implementação dos Serviços e aceite do CONTRATANTE.

10.4. Implementação dos Serviços

- 10.4.1. Será pago 50% do valor, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à etapa de Implementação dos Serviços, e 50% do valor, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à operação assistida da solução.

10.5. Licenças de subscrição por agente

- 10.5.1. Será pago por serviços efetivamente utilizados apurados mensalmente, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à prestação dos serviços.
10.5.2. O pagamento referente ao item 10.5.1 iniciará após a conclusão da etapa 10.4. Implementação dos Serviços e aceite do CONTRATANTE.

10.6. Tarifa de Mensageria e Plataforma de usuários únicos mensais (MAU)

- 10.6.1. Será pago por serviços efetivamente utilizados apurados mensalmente, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à prestação dos serviços.
10.6.2. O pagamento referente ao item 10.6.1 iniciará após a conclusão da etapa 10.4. Implementação dos Serviços e aceite do CONTRATANTE.

10.7. Consultoria de melhoria contínua

- 10.7.1. Será pago por Horas Técnicas, efetivamente utilizadas, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à realização dos serviços.
10.7.2. O pagamento referente ao item 10.7.1 iniciará após a conclusão da etapa 10.4. Implementação dos Serviços e aceite do CONTRATANTE.

11. 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). Os itens passíveis de reajuste são:

- Licenças para agentes de atendimento e supervisores;
- Mensagens WhatsApp;
- Custo (Montly Active Users) MAU – Usuário Ativo Mensal

11.1. VARIAÇÃO CAMBIAL

O objeto está exposto com maior intensidade à variação cambial? NÃO

12. DA GARANTIA CONTRATUAL

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

12.1. Justificativa para exigência de garantia

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.

As Garantias do contrato estão descritas na minuta de Contrato.

13. DAS SANÇÕES – MULTAS

PERCENTUAL	BASE DE CÁLCULO	PERÍODO DE APLICAÇÃO	OCORRÊNCIA
0,50%	Valor da Instalação, Configuração e Implementação dos Serviços	Por dia	Pelo descumprimento do prazo previsto para instalação, configuração da solução e implementação dos serviços
0,50%	Valor mensal do Suporte Técnico e Manutenção	Por hora	Pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com níveis de severidade Normal e/ou Baixa
1,00%	Valor mensal do Suporte Técnico e Manutenção	Por hora	Pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com nível de severidade Média
1,50%	Valor mensal do Suporte Técnico e Manutenção	Por hora	Pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com nível de severidade Alta
2,00%	Valor mensal do Suporte Técnico e Manutenção	Por hora	Pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com nível de severidade Urgente
2,50%	Valor mensal do Suporte Técnico e Manutenção	Por dia	Pelo descumprimento do prazo estabelecido para entrega do plano de correção definitiva
0,50%	Valor da Tarifa da Plataforma	Por hora	Pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com níveis de severidade Normal e/ou Baixa
1,00%	Valor da Tarifa da Plataforma	Por hora	Pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com nível de severidade Média

1,50%	Valor da Tarifa da Plataforma	Por hora	Pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com nível de severidade Alta
2,00%	Valor da Tarifa da Plataforma	Por hora	Pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com nível de severidade Urgente
2,50%	Valor da Tarifa da Plataforma	Por dia	Pelo descumprimento do prazo estabelecido para entrega do plano de correção definitiva

ANÁLISES RELACIONADAS AO OBJETO

14. TRATAMENTO DIFERENCIADO ME/EPP – LEI 123/2006

- I. O valor estimado do lote é inferior a R\$ 80.000,00?
 - **LOTE 01: NÃO**

15. 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:

- 15.1. 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.
- 15.2. 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.
- 15.3. O CONTRATANTE deve prover para a CONTRATADA o 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.
- 15.4. O acesso ao console do Sistema *Service Desk* do CONTRATANTE será disponibilizado para a CONTRATADA via internet. Para cada contato será gerado um login e senha de acesso pessoal.
- 15.5. A CONTRATADA deve informar imediatamente o CONTRATANTE quando houver desligamento de algum usuário da empresa cadastrado no *Service Desk*, para inativação de seu acesso.
- 15.6. 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.
- 15.7. A CONTRATADA deve prever o desenvolvimento do meio de integração com o Sistema *Service Desk* do CONTRATANTE dentro de regras já definidas e padronizadas, caso opte por também monitorar os Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências sob sua responsabilidade através de ferramenta própria.
- 15.8. 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.
- 15.9. A notificação enviada segue um modelo padrão para todas as empresas externas; não serão feitas customizações.
- 15.10. 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.
- 15.11. 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.
- 15.12. Se algum usuário da CONTRATADA ficar 60 dias sem acessar a ferramenta, seu cadastro será automaticamente inativado e ele perderá acesso.

16. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

- 16.1 Método de controle SLA:

16.1.1 A CONTRATANTE estabelece que o método de controle de SLA será baseado em tickets de atendimento. Os prazos de atendimento e solução, respeitado o horário de atendimento, serão contados a partir da data/hora de transferência do ticket à CONTRATADA oriundo da ferramenta de Service Desk do CONTRATANTE até a data/hora de conclusão do atendimento registrada na ferramenta de Service Desk do CONTRATANTE pela CONTRATADA.

16.1.2 Os tickets de atendimento obedecerão às regras de Níveis de Serviço a seguir:

TIPOS SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO
Solução de Contorno e/ou Definitiva	Compreende a solução dada pela CONTRATADA que permita a continuidade operacional do objeto contratado, podendo esta solução ser também definitiva.
Resolução Definitiva	Compreende na apresentação de projeto, através de requisição, que contemple uma Resolução Definitiva, a ser aplicada, num tratamento de contorno executado em um incidente originador. Utilizada quando a solução dependa de alterações de maior esforço no objeto contratado.

16.1.3 Os tempos das soluções serão medidos desde o registro ou transferência até a solução do ticket na ferramenta Service Desk da CONTRATANTE. Cada um dos tickets de atendimento (Incidente, Requisição ou Ocorrência) levará em consideração o cenário da Falha, Ocorrência ou Circunstância, conforme abaixo classificado:

Perfil	Cenário	Tempo SLA (H)
Capacidade	Ocorrência de mensagens de erro no objeto contratado/sistema que não afetam a operação.	180 minutos
	Ocorrência de lentidão no funcionamento do objeto contratado/sistema.	30 minutos
	Realização de consulta técnica / solicitação de informações operacionais em relação ao objeto contratado/sistema.	60 minutos
	Solicitação de avaliação técnica / resolução definitiva de problema / implementação / melhoria no objeto contratado/sistema.	240 minutos
	Solicitação de visita técnica.	240 minutos
Disponibilidade	Objeto contratado/sistema intermitente.	120 minutos
	Ocorrência de falha ou defeito em alguma(s) funcionalidade(s) do objeto contratado/sistema.	30 minutos
	Ocorrência de falha ou defeito que impede totalmente a operação do objeto contratado/sistema	30 minutos
	Ocorrência de falha ou defeito que impeça de forma parcial a operação ininterrupta do objeto contratado/sistema.	60 minutos
Segurança	Ocorrência de falha ou defeito que afeta a segurança do objeto contratado/sistema, gerando uma vulnerabilidade.	60 minutos

16.1.4 A CONTRATANTE estabelece que o horário de atendimento será no edifício sede DG de segunda-feira à sexta-feira das 8h30min às 17h30min, exceto em feriados.

16.1.5 O atendimento de Incidentes, quando NECESSÁRIO, poderá ocorrer fora dos horários mencionados, de acordo com a disponibilidade do CONTRATANTE.

16.1.6 Os atendimentos, e conseqüentemente os respectivos prazos do Acordo de Níveis de Serviço poderão ser paralisados nas seguintes situações:

- Quando o CONTRATADO depender de informações e/ou recursos, por parte da CONTRATANTE, que inviabilizem a execução do atendimento;
- Quando a ocorrência depender de retorno de informações da CONTRATADA mediante concordância da CONTRATANTE;

- Quando a ocorrência depender de agendamento para atendimento, onde fora acordada data/hora entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

16.1.7 A pausa e retomada ocorre através da atualização do STATUS do ticket, exceto nos casos de agendamento em que a pausa ocorre quando preenchido campo DATA DE AGENDAMENTO na ferramenta de controle da CONTRATANTE. A retomada acontece automaticamente quando atingida a data/hora agendada.

- Os status disponíveis para uso em Incidentes e Requisições, e que contemplam as situações acima citadas são:
 - Status para paralisação do atendimento mediante a justificativa:
 - Aguardando Fornecedor
 - Aguardando cliente/usuário
 - Agendado
 - Em Homologação (somente para requisições)
 - Os status para retomada do atendimento mediante a justificativa:
 - Em atendimento
 - Encaminhado
 - Homologado (somente para requisições)
 - Não homologado (somente para requisições)
 - Reaberto

16.1.8 Pausas e retomadas de tempo de atendimento só ocorrem quando o tempo total do SLA acordado para o atendimento ainda não foi excedido.

16.1.9 É vedada a transferência do ticket, salvo para correção de encaminhamento.

16.1.10 A CONTRATADA poderá atualizar o ticket a qualquer tempo.

16.1.11 Após a resolução do ticket pela CONTRATADA, a CONTRATANTE terá um prazo de 2 dias úteis para reabrir o ticket. Essa reabertura do ticket será considerada como continuação do atendimento anterior, ou seja, a contagem do prazo de atendimento será retomada e não haverá ônus financeiro para a CONTRATANTE em decorrência de uma possível caracterização de nova demanda.

17 ANÁLISE DE RISCO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS E COMPUTAÇÃO EM NUVEM

- 17.1 O objeto desta contratação se enquadra em algum ou alguns dos itens descritos abaixo, para serviços terceirizados de **qualquer natureza**? SIM
- 17.2 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? SIM

18 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

19 EXIGÊNCIA DE AMOSTRA/VERIFICAÇÃO

I. Necessidade de amostra para verificação? SIM

- **Justificativa para exigência de amostra/verificação:** A finalidade da amostra é permitir que a Administração, no julgamento da proposta, possa se certificar de que o bem proposto pelo licitante atende a todas as condições e especificações técnicas indicadas na sua descrição, tal como constante no edital. Com a verificação, pretende-se reduzir riscos e possibilitar a quem julga a certeza de que o objeto proposto atenderá à necessidade da Administração.

II. Informar quais critérios objetivos serão analisados: Anexo I – Planilha de Especificações Técnicas, Anexo II – Planilha de Especificações do Produto, Anexo III – Fluxo de Atendimento Recetivo e Anexo IV – Fluxo de Atendimento Ativo

III. Necessidade de assinatura de Termo de Sigilo? SIM

IV. Regras para amostra/verificação.

19.1 Reunião Técnica Inicial

19.1.1 Declarada a Licitante Vencedora, será agendada data para que a mesma inicie a etapa de Homologação da Solução, com a definição de local e horário, na Sede do CONTRATANTE, na cidade de Porto Alegre.

19.1.2 A Licitante deve assinar o Acordo de Confidencialidade e Sigilo (empresa) para o Processo de Homologação da Solução com o CONTRATANTE e os Técnicos da Licitante, que participarão da Homologação, deverão assinar um Termo de Responsabilidade e de Manutenção de Sigilo para o Processo de Homologação (pessoal).

19.1.3 A etapa de Homologação da Solução será precedida de uma Reunião Técnica Inicial entre o CONTRATANTE e a Licitante Vencedora, nas dependências do CONTRATANTE.

19.1.4 Antes da Reunião Técnica Inicial, a Licitante deve indicar formalmente os Técnicos que participarão de forma ativa e continuada em todas as etapas do Projeto e que terão contato, notadamente presencial, com os Técnicos do CONTRATANTE. Nesta indicação deve ser destacado o Gerente do Projeto para o gerenciamento formal, que será feito em conjunto com o Gerente do Projeto destacado pelo CONTRATANTE.

19.1.5 Na indicação dos Técnicos deve estar incluído, no mínimo, um profissional indicado na documentação relativa à Declaração de Qualificação do Profissional.

19.1.6 A Reunião Técnica Inicial deverá estar concluída obedecendo ao disposto no Anexo Cronograma.

19.1.7 A Licitante deverá entregar a topologia a ser utilizada pela Solução, devidamente acompanhada de descrição detalhada das funcionalidades.

19.1.8 A Licitante deverá fornecer documentação de todos os levantamentos e trabalhos realizados durante a etapa de Reunião Técnica Inicial.

19.1.9 A Licitante deverá comunicar de forma imediata e formal o CONTRATANTE sobre todas as dificuldades e problemas detectados nas fases do processo, na Reunião Técnica Inicial.

19.1.10 Os Técnicos da Licitante devem participar, em conjunto com os Técnicos do CONTRATANTE, assessorando e executando o levantamento e mapeamento de todas as atividades e necessidades para o pleno funcionamento da Solução na etapa de Homologação.

19.1.11 A Licitante deverá equacionar, em conjunto com os Técnicos do CONTRATANTE, as formas de conexão com os diversos sistemas do CONTRATANTE a serem utilizadas na Homologação da Solução, identificando os atributos, campos e informações necessárias para estabelecer as interfaces, apenas para a etapa de Homologação.

19.1.12 A Licitante deverá equacionar, em conjunto com os Técnicos do CONTRATANTE, outras necessidades pertinentes às demais etapas, conforme Anexo Cronograma.

19.2 Homologação/Verificação da Solução

19.2.1 Executar a etapa de Homologação da Solução, nas dependências do CONTRATANTE.

19.2.2 A etapa de Homologação deverá estar concluída obedecendo ao disposto no Anexo Cronograma.

19.2.3 A Licitante deverá fornecer documentação de todos os levantamentos e trabalhos realizados durante a etapa de Homologação.

19.2.4 A Licitante deverá comunicar imediata e formalmente o CONTRATANTE todas as dificuldades e problemas detectados em todas as fases do processo de Homologação.

19.2.5 A Licitante deverá instalar os componentes da Solução em conformidade com a arquitetura proposta pelo CONTRATANTE.

19.2.6 Nesta etapa, as Especificações Técnicas, Especificações do Produto e Requisitos de Segurança da Informação da Solução, devem ser homologados antes da assinatura do Contrato.

19.2.7 Na Homologação, a Solução deve ter demonstradas as suas funcionalidades, mostrando atender as funcionalidades exigidas nas Especificações Técnicas, Especificações do Produto e Requisitos de Segurança da Informação, verificados totais ou parcialmente, no nível necessário. A planilha de requisitos de homologação fornecida não contempla integralmente todas as exigências previstas no edital. No entanto, sua limitação não exime o proponente do cumprimento total das obrigações estabelecidas no certame. Cabe ao licitante garantir o atendimento completo

de todos os requisitos técnicos, funcionais e legais descritos no edital e em seus anexos, independentemente da abrangência da planilha de homologação.

19.2.8 Na Homologação, a operação da Solução deve demonstrar que existe viabilidade na execução das diversas rotinas da Solução em tempos que não impeçam a operacionalidade das áreas do CONTRATANTE envolvidas, no que se refere ao objeto contratado.

19.2.9 A Solução deve usar os recursos de processamento, área em disco e outros itens de Infraestrutura compatíveis com a sua arquitetura proposta e em conformidade com a Infraestrutura Padrão BANRISUL.

19.2.10 Na Homologação, a operação da Solução deve confirmar as funcionalidades que contribuíram para que a Licitante fosse declarada vencedora e que, por dependerem da instalação da Solução, não puderam ser verificados previamente de forma integral.

19.2.11 Eventuais instalações, correções, parametrizações, complementações ou adequações da Solução, realizadas durante a etapa de Homologação, não terão custos adicionais para o CONTRATANTE e são de responsabilidade da Licitante.

19.2.12 Todos os custos decorrentes da entrega, instalação e funcionamento da Solução, para a etapa de Homologação, referentes a deslocamento, alimentação, transporte e estadia de técnicos, serão por conta da Licitante.

19.2.13 Ao final da etapa de Homologação, o CONTRATANTE emitirá um Termo de Homologação, possibilitando a Contratação da Solução.

19.2.14 O Termo de Homologação não tem caráter de atestado de capacidade técnica.

19.2.15 O Termo de Homologação não dispensa a CONTRATADA das responsabilidades sobre o funcionamento da Solução no ambiente do CONTRATANTE, nem quando do aparecimento de quaisquer vícios ocultos, pré-existentes à Contratação da Solução ou introduzidos posteriormente à Contratação, por qualquer tipo de Versionamento, Manutenção ou Customização, que deverão ser corrigidos (os vícios ocultos) sem quaisquer ônus para o CONTRATANTE.

19.2.16 O CONTRATANTE poderá promover diligências em relação a dúvidas surgidas durante a etapa de Homologação, no sentido de esclarecer ou complementar.

19.2.17 Em caso de NÃO Homologação da Solução, por não atender as Especificações Técnicas, Especificações do Produto e Requisitos de Segurança da Informação, a Licitante será desclassificada, dando continuidade ao processo de Homologação com a próxima Licitante classificada.

19.2.18 Eventuais atrasos por problemas de responsabilidade do CONTRATANTE, modificações técnicas extemporâneas, serão descontados dos Prazos Máximos.

20 POSSIBILIDADE DE SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a cessão, subcontratação ou transferência, total ou parcial, do presente objeto.

21 POSSIBILIDADE DE PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIO

Não será permitida a participação de empresas em consórcio.

22 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

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

22.1 DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE

Apresentar Declaração de Autorização de Comercialização da SOLUÇÃO, conforme documento modelo (constante no Anexo Modelos de Declarações) ou equivalente, formalizado pelo respectivo Fabricante ou seu representante/distribuidor credenciado no país, quando o Licitante não for o próprio, dirigida ao CONTRATANTE. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado. A Declaração de Autorização de Comercialização pode ser substituída por outros documentos oficiais e formais que contenham as mesmas informações e produzam o mesmo resultado.

Caso a SOLUÇÃO utilize componentes *open source*, o Licitante deverá comprovar a possibilidade de uso corporativo sem custos para o CONTRATANTE. Havendo custos de manutenção ou subscrição, esses deverão ser suportados integralmente pelo Licitante, e, nesse caso, o Licitante deverá anexar comprovação da subscrição. A comprovação de uso corporativo sem custos dos componentes poderá se dar através de documentos oficiais e formais que contenham essas

informações e produzam o mesmo resultado. No caso de páginas de internet, o Licitante deverá informar a URL.

Caso a SOLUÇÃO não utilize componentes *open source* deverá anexar declaração informando tal situação.

Apresentar comprovação, por declaração ou lista de descontinuidade, fornecida oficialmente pela fabricante, que os modelos e versões de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada não estão na lista de descontinuidade e não há previsão de descontinuidade da data de entrega da proposta até 12 (doze) meses subsequentes.

Apresentar Declaração de Compatibilidade com Soluções Text-To-Speech e Speech-To-Text, conforme documento modelo (constante no Anexo Modelos de Declarações) ou equivalente, comprovando que a Solução do Licitante é compatível com soluções de Text-To-Speech e Speech-To-Text disponíveis no mercado. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

Apresentar Declaração de Compatibilidade com Soluções Speech Analytics, conforme documento modelo (constante no Anexo – Modelos de Declarações) ou equivalente, comprovando que a Solução do Licitante é compatível com soluções de Speech Analytics disponíveis no mercado. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

Apresentar Declaração de Hospedagem na Nuvem da Solução, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por um cliente da Solução, comprovando que o Licitante hospeda o processamento da Solução ofertada em Data Center na nuvem, de pelo menos uma empresa nacional ou internacional onde a Solução tenha sido implantada com o volume de dados e transações compatíveis (ou superior) ao da presente contratação, para as plataformas requeridas no Edital. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

Apresentar Certificado de empresa Business Partner Meta, comprovando que o Licitante apresenta as credenciais reconhecidas pela empresa proprietária do serviço WhatsApp demonstrando especialidade na prestação de serviço objeto do contrato.

Apresentar certificações referente a solução hospedada em cloud (ambiente em nuvem):

- Cloud Security Alliance (“CSA”) Secure Trust Assurance and Risk (“STAR”); ou Certificação ISO 22.301:2013 - Gerenciamento de Continuidade de Negócios.
- Certificação ISO 27.001:2013 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação;
- Certificação ISO 27.017:2015 – Padrão de Segurança para Provedores e Usuários de Serviços em Nuvem;
- Certificação ISO 27.018:2019 – Código de Prática de Proteção de Dados Pessoais.

22.2 DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DO PROFISSIONAL DA LICITANTE

Apresentar, para todos técnicos, prepostos e gerentes de projeto envolvidos no desenvolvimento e manutenção da SOLUÇÃO contratada, Declaração de Qualificação Pessoal, conforme documento modelo (constante no Anexo Modelos de Declarações) ou equivalente, declarando que o colaborador está apto à execução dos serviços declarados, dirigida ao CONTRATANTE. Deve estar acompanhada do ato constitutivo do declarante, comprovando o poder do signatário para firmar o referido documento. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado. A Declaração de Qualificação Pessoal pode ser substituída por outros documentos oficiais e formais que contenham as mesmas informações e produzam o mesmo resultado.

22.3 COMPROVAÇÕES DE EXPERIÊNCIA

Apresentar Declaração de Capacidade Técnica, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por dois clientes da Solução, comprovando que a Solução, objeto do Edital, foi fornecida para pelo menos uma empresa do segmento financeiro nacional, com prestação de serviços vigente ou duração de ao menos 1 (um) ano de contrato, onde a Solução tenha sido implantada com volumes similares (ou superior) ao da presente contratação. A Declaração de Capacidade Técnica deve conter o período de implantação, quantidades por canal e plataforma, o tipo de licenças adquiridas, canais e plataformas do (s) Projeto(s), os Serviços prestados e o contato do profissional responsável na Empresa (nome, e-mail e telefone). A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

Apresentar Declaração de Suporte, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por dois clientes da Solução, comprovando que a Licitante presta Serviços de Consultoria, Manutenção e Suporte para Solução, formal e comprovadamente compatíveis com o Edital, de pelo menos uma empresa do segmento financeiro nacional, com prestação de serviços vigente ou duração de ao menos 1 (um) ano de contrato onde a Solução tenha sido implantada com o volume de dados similares (ou superior) ao da presente contratação, para as plataformas requeridas no Edital. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

DEMAIS INFORMAÇÕES

IDENTIFICAÇÃO DE CONTRATAÇÃO ANTERIOR:

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

ASSINATURAS, LOCAL E DATA

Porto Alegre, 21 de julho de 2025

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

CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUBSCRIÇÃO DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS – SOFTWARE AS A SERVICE) – Nº 0100862/2024

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 XXXXXXXXXXX – 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 0000862/2024, 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 Serviços de subscrição de Software como serviço (SaaS – Software as a Service) que permita o atendimento por agentes virtuais ou humanos, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp, do Grupo Meta, conforme condições e requisitos do edital e seus anexos.

1.2. Especificações do Objeto

1.2.1. Serviços de disponibilização de solução por subscrição de Software como serviço (SaaS – Software as a Service) que permita o atendimento por agentes virtuais ou humanos, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp, do Grupo Meta, incluindo integração com sistemas corporativos Banrisul, configuração, instalação, implementação de serviços, customização, desenvolvimento, consultoria, suporte técnico, manutenção, garantia de evolução e treinamento.

1.2.2. Os serviços a serem fornecidos pela CONTRATADA serão divididos em duas etapas:

a) Serviços de Prestação Instantânea: Planejamento do projeto, instalação e configuração da solução em seus ambientes de produção e desenvolvimento, implementação dos serviços, treinamento, operação assistida.

b) Serviços de Prestação Continuada: Licença de subscrição por agente, envio de mensageria suporte técnico, manutenção, garantia de evolução e serviço de consultoria.

1.2.3. O objeto é formado pelos seguintes itens descritos no item 2.1 Composição do Objeto.

1.2.4. Solução de atendimento Saas para atendimento virtual aos clientes e usuários Banrisul, com atendimentos simultâneos a mais de um cliente, realizar gestão de filas de diferentes hierarquias e atendimentos.

1.2.5. A Solução deve abranger a todas as Unidades de Negócio e Empresas do Grupo do CONTRATANTE. As Empresas do Grupo do CONTRATANTE, que serão consideradas nesta contratação são: BANRISUL S.A., BANRISUL Pagamentos, BANRISUL Consórcios, BANRISUL Seguros, BANRISUL Seguridade e BANRISUL Corretora. Na eventualidade da criação/inclusão de outras Empresas do Grupo do CONTRATANTE, elas deverão ser abrangidas pela Solução sem custos adicionais.

1.2.6. As especificações técnicas e do produto que compõem o objeto desta contratação estão descritas abaixo:

- I. Anexo Especificações Técnicas
- II. Anexo Especificações do Produto
- III. Anexo Glossário
- IV. Anexo Cronograma Físico Financeiro
- V. Anexo Planilha de Orçamento
- VI. Anexo Matriz de Risco



VII. Anexo Planilha de Homologação

VIII. Anexo Modelos de Declarações

1.3. 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 0000862/2024.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO –

2.1. Composição do objeto

2.1.1. Instalação e Configuração da solução

2.1.1.1. As versões a serem instaladas devem ser as versões estáveis mais recentes disponíveis no momento da instalação.

2.1.1.2. A CONTRATADA deve comunicar de forma imediata e formal o CONTRATANTE todas as dificuldades e problemas detectados em todas as fases do processo de Instalação. Este serviço deve ocorrer em até 30 (trinta) dias após a assinatura do CONTRATO. Este serviço será específico para a instalação e configuração do objeto em sua forma nativa.

2.1.1.3. Durante as etapas de Instalação, Configuração e Implementação, a CONTRATADA deve designar um profissional para gerenciar o projeto com perfil GERENTE DE PROJETOS, que auxiliará às áreas de negócio e desenvolvimento do CONTRATANTE a escrever e especificar as customizações necessárias.

2.1.1.4. Caso exista a necessidade de instalação de soluções de bancos de dados no ambiente da CONTRATANTE, o licenciamento, manutenção e a sustentação deste banco de dados deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA.

2.1.1.5. O serviço será considerado concluído somente pelo CONTRATANTE, quando da verificação e conformidade pela sua equipe técnica.

2.1.2. Implementação dos serviços

2.1.2.1. A etapa de Implementação dos serviços consiste na Implantação da Solução como um todo, satisfazendo integralmente aos Requisitos do Edital.

2.1.2.2. A CONTRATADA deve fornecer documentação de todos os levantamentos e trabalhos realizados durante a etapa de Implementação dos Serviços.

2.1.2.3. A CONTRATADA deve comunicar de forma imediata e formal o CONTRATANTE todas as dificuldades e problemas detectados em todas as fases do processo de Implementação dos Serviços. Este serviço deve ocorrer em até 90 (noventa) dias após conclusão da etapa de Instalação e Configuração da Solução.

2.1.2.4. As horas técnicas oriundas de alterações, testes, verificações, conversões, homologações e implantações necessárias para a viabilização da Implementação dos Serviços, satisfazendo aos Requisitos do Edital, ou para a correção pura e simples de erros, não serão devidas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.

2.1.2.5. Ao final da etapa de Implementação de Serviços, o CONTRATANTE vai emitir um TAD - Termo de Aceite Definitivo, iniciando-se a utilização e pagamento dos serviços suporte técnico e manutenção, licenças por subscrição mensal, tarifa da plataforma e serviços de consultoria.

2.1.2.6. O TAD - Termo de Aceite Definitivo não dispensa a CONTRATADA das responsabilidades sobre o funcionamento da Solução, nem do aparecimento de quaisquer vícios ocultos, pré-existentes ou introduzidos por qualquer tipo de versionamento, manutenção ou customização, que deverão ser corrigidos sem ônus para o CONTRATANTE.

2.1.2.7. O TAD - Termo de Aceite Definitivo não tem caráter de atestado de capacidade técnica.

2.1.3. Treinamento

2.1.3.1. Os serviços de treinamento terão por objetivo capacitar os técnicos, gestores e agentes do Banco para a execução dos serviços previstos no Edital e seus anexos, bem como capacitar multiplicadores.

2.1.3.2. O treinamento se dará de forma presencial nas dependências do CONTRATANTE ou local indicado, podendo ser organizado módulos de treinamento remoto, sempre em horário comercial.

2.1.3.3. O treinamento será agendado pela equipe responsável do CONTRATANTE após a assinatura do contrato.

2.1.3.4. A CONTRATADA deve fornecer todo material didático, impresso e digital, oficial da



fabricante da SOLUÇÃO, em português do Brasil.

2.1.3.5. Todos os materiais didáticos do curso à distância deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE para disseminação interna, por meio de multiplicadores e de forma autoinstrucional em ambiente intranet.

2.1.3.5.1. Multiplicadores: São os usuários que deverão ser capacitados/treinados na solução e que posteriormente multiplicarão o conhecimento para os demais usuários, podendo ser agentes, supervisores, analistas de qualidade e monitoria, analistas de planejamento, gestores e desenvolvedores.

2.1.3.6. Todo treinamento deve fornecer material audiovisual para replicar conhecimento com maior número possível de usuários.

2.1.3.7. Serão organizadas turmas por tipos de perfis dos usuários, como por exemplo: Atendentes, supervisores e outros perfis que o CONTRATANTE e/ou a CONTRATADA observarem necessários.

2.1.3.8. O treinamento será feito por profissionais do fabricante/parceiro, tecnicamente e devidamente qualificados, de forma a garantir a qualidade do conhecimento a ser repassado.

2.1.3.9. O instrutor deverá utilizar didática de ensino adequada para a transmissão do conteúdo programático direcionada ao público-alvo do treinamento, observando:

I. Uso de linguagem clara e objetiva na exposição dos conteúdos;

II. Disposição para esclarecer dúvidas;

III. Respeito às ideias manifestadas pelos participantes;

IV. Estímulo dado aos participantes para manifestarem suas ideias;

2.1.3.10. Esse serviço fornecido pela CONTRATADA deverá prover certificado digital de participação no treinamento para cada participante treinado.

2.1.3.11. No caso de atualização de ferramentas, migração de versões ou softwares que impactem alterações do modus operandi da SOLUÇÃO, novos treinamentos, de todos os módulos alterados ou atualizados, deverão ser ministrados aos colaboradores do CONTRATANTE, sem custo adicional.

2.1.4. Licenciamento

2.1.4.1. Mensalmente deverá ser realizada apuração de quantidade de licenças de subscrição por agente consumidas mediante a apresentação de relatórios de faturamento.

2.1.4.2. Caso a aplicação faça uso de Java, deve estar incluso o licenciamento de Java para todos os dispositivos que necessitem acessar ou executar ela no servidor.

2.1.4.3. O Licenciamento deve abranger todas as licenças de todos os softwares necessários para atender todos os Requisitos de Negócio, Técnicos e de Segurança da Informação, do presente Edital.

2.1.4.4. As Licenças necessárias se referem ao ambiente de Produção. A estimativa de volume para atendimentos mensal está detalhada em documento anexo a este edital.

2.1.4.5. Os ambientes de Contingência não devem gerar custos adicionais por serem ambientes normalmente inativos ou utilizados para suporte técnico, manutenção e garantia de evolução.

2.1.4.6. O CONTRATANTE se reserva o direito de utilizar a Solução para outras Empresas do Grupo do CONTRATANTE, sejam estas Empresas existentes ou a serem criadas, dentro do universo de licenças adquiridas ou volumes contratados, sem outros custos adicionais.

2.1.5. Tarifa de mensagens

2.1.5.1. Solução deve ter a capacidade de suportar aproximadamente 2.600.000 (dois milhões e seiscentos mil) atendimentos/mês.

2.1.5.2. A estimativa de volume para atendimentos mensal está detalhada em documento anexo a este edital.

2.1.5.3. Mensalmente deverá ser realizada apuração da volumetria trafegada na solução mediante a apresentação de relatórios de faturamento e, adicionalmente, a apresentação da fatura de mensagens emitida pela Meta.

2.1.6. Tarifa da plataforma de usuários únicos mensais (MAU)

2.1.6.1. Solução deve ter a capacidade de suportar aproximadamente 760.000 (setecentos e sessenta milhões) de contatos únicos/mês.

2.1.6.2. A estimativa de volume para usuários únicos mensais está detalhada em documento anexo a este edital.



2.1.6.3. Mensalmente deverá ser realizada apuração da volumetria de usuários únicos mensais que utilizaram a solução mediante a apresentação de relatórios de faturamento.

2.1.7. Suporte técnico, manutenção, garantia de evolução

2.1.7.1. A CONTRATADA deverá executar serviços de suporte técnico, manutenção e garantia de evolução.

2.1.7.2. A etapa de suporte técnico, manutenção e garantia de evolução deve ser garantida pela CONTRATADA pelo prazo de duração do Contrato, para todos os componentes da Solução.

2.1.7.3. A CONTRATADA deverá fornecer a documentação de todos os levantamentos e trabalhos realizados durante a prestação de suporte técnico, manutenção e garantia de evolução.

2.1.7.4. A CONTRATADA deverá comunicar de forma imediata e formal o CONTRATANTE todas as dificuldades e problemas detectados em todas as fases do processo de suporte técnico, manutenção e garantia de evolução.

2.1.7.5. Os Serviços relacionados ao Suporte Técnico para o atendimento, correção de erros, problemas e dúvidas do CONTRATANTE (Produto e Técnicas), devem ser executados em regime de 24 horas por dia e 7 dias por semana (24 X 7), através de contato direto entre os Técnicos do CONTRATANTE e da CONTRATADA.

2.1.7.6. O serviço deve incluir o recebimento e instalação de correções e updates, atualização de versões (upgrades), instalação, aplicação e ou implementação de itens desenvolvidos pelo CONTRATANTE ou CONTRATADA para o pleno funcionamento da SOLUÇÃO.

2.1.7.7. Os serviços de correção, solução de problemas, instalação de upgrade e updates deverão ser executados sem causar indisponibilidade à SOLUÇÃO instalada e aos ambientes do CONTRATANTE. Se causar indisponibilidade, a mesma deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE, ocorrer fora de horário comercial e de acordo com calendário de mudanças do CONTRATANTE.

2.1.7.8. Os serviços de suporte técnico, manutenção e garantia de evolução são para todos os componentes da SOLUÇÃO e para todos os ambientes.

2.1.7.9. Os serviços de manutenção e suporte técnico, atualização de versões e aplicação de correções de softwares deverão ser prestados por profissionais designados e identificados pela CONTRATADA, devidamente certificados pelo fornecedor da SOLUÇÃO, de acordo com procedimentos técnicos específicos.

2.1.7.10. A CONTRATADA deverá credenciar, junto ao CONTRATANTE, um preposto com autoridade para representar a CONTRATADA no tocante à eficiência e agilidade na execução dos serviços, com condições de acompanhar todos os aspectos de caráter técnico, gerencial ou operacional, respondendo ao CONTRATANTE sempre que solicitado.

2.1.7.11. As informações de contato do preposto como endereço, número de telefone, e-mail e demais dados devem ser mantidos atualizados para eventual contato.

2.1.7.12. No caso da CONTRATADA, a qualquer tempo, promover a substituição de profissionais constantes da Declaração de Qualificação do Profissional, o CONTRATANTE deve ser formalmente comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência e a CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE a Declaração de Qualificação do Profissional do(s) profissional(ais) substituto(s). A substituição sem que ocorra a aferição do perfil do profissional substituto, quando na vigência do Contrato, constitui irregularidade, sujeitando a CONTRATADA, pelo fato, às sanções cabíveis

2.1.7.13. Os serviços de suporte técnico, manutenção e garantia de evolução são de responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo quaisquer ônus ao CONTRATANTE que não seja o pagamento mensal citado no item suporte técnico, manutenção e garantia de evolução, constante da proposta.

2.1.7.14. O Suporte Técnico Remoto é todo aquele prestado através de contato via telefone, e-mail, chat, serviços de mensagens (SMS e WhatsApp, por exemplo) ou internet, da CONTRATADA com a equipe técnica ou usuário solicitante do atendimento.

2.1.7.15. Todo o Serviço de Suporte Técnico deverá ser prestado em língua portuguesa do Brasil.

2.1.7.16. Os serviços de suporte técnico compreendem todos os chamados relativos a problemas, correções e/ou incidentes, inclusive os decorrentes de manutenções planejadas dos serviços disponíveis na plataforma do fabricante.

2.1.7.17. O suporte técnico inclui, ainda, o auxílio na configuração dos serviços objetos dessa contratação para o correto funcionamento, além do esclarecimento de dúvidas na utilização desses,

de forma a garantir a melhor utilização e maximização dos recursos contratados.

2.1.7.18. A CONTRATADA deverá fornecer canais de suporte telefônico e suporte eletrônico (via Web) para a resolução de problemas e incidentes.

2.1.7.19. O suporte deve ser realizado por atendente devidamente treinado e com capacidade técnica suficiente para solução do problema, ou encaminhamento deste para área responsável, preferencialmente em idioma português (Brasil).

2.1.7.20. A CONTRATADA deverá informar na reunião inicial após assinatura do contrato o plano de acionamento para suporte técnico.

2.1.8. Serviços de consultoria

2.1.8.1. Qualquer desenvolvimento só será executado após projeto, precificação e de acordo de ambas as partes.

2.1.8.2. O CONTRATANTE deverá especificar o serviço desejado e a CONTRATADA produzirá uma especificação contendo escopo do trabalho e horas necessárias para execução.

2.1.8.3. CONTRATADA deverá executar os Serviços de Consultoria solicitados pelo CONTRATANTE, quando houver necessidade em virtude de mudanças operacionais ou estratégicas do CONTRATANTE ou de fatores externos.

2.1.8.4. O CONTRATANTE se reserva no direito de definir o ritmo de utilização das Horas relacionadas aos Serviços de Consultoria, podendo ser utilizadas ou não.

2.2. PRAZOS E PERIODICIDADE DA EXECUÇÃO

2.2.1. Instalação, configuração da Solução

2.2.1.1. Deve ser realizado executado conforme Cronograma Físico-Financeiro.

2.2.2. Suporte técnico, manutenção, garantia de evolução

2.2.2.1. Diariamente em regime 24x7 (24 horas em 7 dias da semana).

2.2.3. Demais Condições

2.2.3.1. A CONTRATADA deverá executar o gerenciamento, consultoria, análise, desenvolvimento, implantação, suporte e treinamento que se fizerem necessários em todas as etapas do processo, considerando os Requisitos de Negócio, Técnicos e de Segurança da Informação apresentados.

2.2.3.2. As etapas deverão seguir o Cronograma Físico-Financeiro e terão início imediatamente após a conclusão e aceite pelo CONTRATANTE da etapa precedente.

2.2.3.3. Cada etapa poderá ser antecipada, mediante acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, mas somente poderá ser considerada concluída se todas as etapas anteriores estiverem concluídas.

2.2.3.4. Os prazos para desenvolvimento das atividades descritas no Cronograma Físico-Financeiro serão apresentados à CONTRATADA e deverão cumprir o prazo máximo estabelecido para cada uma.

2.2.3.5. A CONTRATADA, após a conclusão da Instalação, Treinamento e Operação Assistida da Solução aos Técnicos do CONTRATANTE, deve se dispôr a participar de Reunião Ordinária, sem ônus para o CONTRATANTE, nas instalações do CONTRATANTE, em periodicidade mínima mensal, quando necessária para qualquer uma das partes, entre representantes técnico/administrativos do CONTRATANTE e representantes técnico/administrativos da CONTRATADA, para o estabelecimento de diretrizes, avaliação das atividades, novos projetos, projeções futuras, planos e ocorrências, estejam ou não diretamente ligadas à Solução.

2.3. LOCAL DE ENTREGA / EXECUÇÃO

2.3.1. Instalação, configuração e implementação dos serviços:

2.3.1.1. O local de entrega e realização dos serviços será indicado pelo CONTRATANTE podendo ser nas dependências da Sede do CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, 120 – Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

2.3.2. Treinamento

2.3.2.1. Os treinamentos e reuniões ocorrerão em espaços indicados pelo CONTRATANTE, podendo ser nas dependências da Sede do CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, 120 – Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

2.3.3. Suporte técnico, manutenção, garantia de evolução



2.3.3.1. O local de entrega e realização dos serviços será indicado pelo CONTRATANTE podendo ser nas dependências da Sede do CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, 120 – Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

2.3.4. Subscrição de Licenças:

2.3.4.1. O local de entrega e realização dos serviços será indicado pelo CONTRATANTE podendo ser nas dependências da Sede do CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, 120 – Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

2.3.5. Tarifa de Mensageria e Plataforma de Usuários:

2.3.5.1. O local de entrega e realização dos serviços será indicado pelo CONTRATANTE podendo ser nas dependências da Sede do CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, 120 – Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

2.3.6. Consultoria de melhoria contínua

2.3.6.1. O local de entrega e realização dos serviços será indicado pelo CONTRATANTE podendo ser nas dependências da Sede do CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, 120 – Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

2.4. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

2.4.1. Prestar o serviço na forma ajustada.

2.4.2. Fornecer as ferramentas e materiais necessários à prestação dos serviços, responsabilizando-se pela perfeita execução.

2.4.3. 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.

2.4.4. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

2.4.5. 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.

2.4.6. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução do presente Contrato.

2.4.7. 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.

2.4.8. 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.

2.4.9. Fornecer pessoas especializadas para a execução dos serviços, devidamente identificadas, mantendo toda a documentação exigida pela legislação vigente.

2.4.10. 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.

2.4.11. 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.

2.4.12. 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.

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

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



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

2.4.16. 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.

2.5. DO SERVICE DESK

2.5.1. 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.

2.5.2. 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.

2.5.3. O CONTRATANTE deve prover para a CONTRATADA o 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.

2.5.4. O acesso ao console do Sistema Service Desk do CONTRATANTE será disponibilizado para a CONTRATADA via internet. Para cada contato será gerado um login e senha de acesso pessoal.

2.5.5. A CONTRATADA deve informar imediatamente o CONTRATANTE quando houver desligamento de algum usuário da empresa cadastrado no Service Desk, para inativação de seu acesso.

2.5.6. 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.

2.5.7. A CONTRATADA deve prever o desenvolvimento do meio de integração com o Sistema Service Desk do CONTRATANTE dentro de regras já definidas e padronizadas, caso opte por também monitorar os Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências sob sua responsabilidade através de ferramenta própria.

2.5.8. 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.

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

2.5.10. 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.

2.6.11. 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.

2.6. Método de controle SLA:

2.6.1. A CONTRATANTE estabelece que o método de controle de SLA será baseado em tickets de atendimento. Os prazos de atendimento e solução, respeitado o horário de atendimento, serão contados a partir da data/hora de transferência do ticket à CONTRATADA oriundo da ferramenta de Service Desk do CONTRATANTE até a data/hora de conclusão do atendimento registrada na ferramenta de Service Desk do CONTRATANTE pela CONTRATADA.

2.6.2. Os tickets de atendimento obedecerão às regras de Níveis de Serviço a seguir:

TIPOS SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO
Solução de Contorno e/ou Definitiva	Compreende a solução dada pela CONTRATADA que permita a continuidade operacional do objeto contratado, podendo esta solução ser também definitiva.
	Compreende na apresentação de projeto, através de requisição, que contemple uma Resolução Definitiva, a ser aplicada, num tratamento de



Resolução Definitiva	contorno executado em um incidente originador. Utilizada quando a solução dependa de alterações de maior esforço no objeto contratado.
----------------------	--

2.6.3. Os tempos das soluções serão medidos desde o registro ou transferência até a solução do ticket na ferramenta Service Desk da CONTRATANTE. Cada um dos tickets de atendimento (Incidente, Requisição ou Ocorrência) levará em consideração o cenário da Falha, Ocorrência ou Circunstância, conforme abaixo classificado:

Perfil	Cenário	Tempo SLA (H)
Capacidade	Ocorrência de mensagens de erro no objeto contratado/sistema que não afetam a operação.	180 minutos
	Ocorrência de lentidão no funcionamento do objeto contratado/sistema.	30 minutos
	Realização de consulta técnica / solicitação de informações operacionais em relação ao objeto contratado/sistema.	60 minutos
	Solicitação de avaliação técnica / resolução definitiva de problema / implementação / melhoria no objeto contratado/sistema.	240 minutos
	Solicitação de visita técnica.	240 minutos
Disponibilidade	Objeto contratado/sistema intermitente.	120 minutos
	Ocorrência de falha ou defeito em alguma(s) funcionalidade(s) do objeto contratado/sistema.	30 minutos
	Ocorrência de falha ou defeito que impede totalmente a operação do objeto contratado/sistema	30 minutos
	Ocorrência de falha ou defeito que impeça de forma parcial a operação ininterrupta do objeto contratado/sistema.	60 minutos
Segurança	Ocorrência de falha ou defeito que afeta a segurança do objeto contratado/sistema, gerando uma vulnerabilidade.	60 minutos

2.6.3.1. A CONTRATANTE estabelece que o horário de atendimento será no edifício sede DG de segunda-feira à sexta-feira das 8h30min às 17h30min, exceto em feriados.

2.6.3.2. O atendimento de Incidentes, quando NECESSÁRIO, poderá ocorrer fora dos horários mencionados, de acordo com a disponibilidade do CONTRATANTE.

2.6.3.3. Os atendimentos, e conseqüentemente os respectivos prazos do Acordo de Níveis de Serviço poderão ser paralisados nas seguintes situações:

- I. Quando o CONTRATADO depender de informações e/ou recursos, por parte da CONTRATANTE, que inviabilizem a execução do atendimento;
- II. Quando a ocorrência depender de retorno de informações da CONTRATADA mediante concordância da CONTRATANTE;
- III. Quando a ocorrência depender de agendamento para atendimento, onde fora acordada data/hora entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

2.6.3.4. A pausa e retomada ocorre através da atualização do STATUS do ticket, exceto nos casos de agendamento em que a pausa ocorre quando preenchido campo DATA DE AGENDAMENTO na ferramenta de controle da CONTRATANTE. A retomada acontece automaticamente quando atingida a data/hora agendada.

2.6.3.5. Os status disponíveis para uso em Incidentes e Requisições, e que contemplam as situações acima citadas são:



- I. Status para paralisação do atendimento mediante a justificativa:
- II. Aguardando Fornecedor
- III. Aguardando cliente/usuário
- IV. Agendado
- V. Em Homologação (somente para requisições)
- VI. Os status para retomada do atendimento mediante a justificativa:
- VII. Em atendimento
- VIII. Encaminhado
- IX. Homologado (somente para requisições)
- X. Não homologado (somente para requisições)
- XI. Reaberto

2.6.3.4. Pausas e retomadas de tempo de atendimento só ocorrem quando o tempo total do SLA acordado para o atendimento ainda não foi excedido.

2.6.3.5. É vedada a transferência do ticket, salvo para correção de encaminhamento.

2.6.3.6. A CONTRATADA poderá atualizar o ticket a qualquer tempo.

2.6.3.7. Após a resolução do ticket pela CONTRATADA, a CONTRATANTE terá um prazo de 2 dias úteis para reabrir o ticket. Essa reabertura do ticket será considerada como continuação do atendimento anterior, ou seja, a contagem do prazo de atendimento será retomada e não haverá ônus financeiro para a CONTRATANTE em decorrência de uma possível caracterização de nova demanda.

2.6.3.8. Se algum usuário da CONTRATADA ficar 60 dias sem acessar a ferramenta, seu cadastro será automaticamente inativado e ele perderá acesso.

2.7. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

2.7.1. Ao final do contrato, com prazo de 180 dias antes do término, a CONTRATADA deverá participar do processo de encerramento contratual, definido pelo CONTRATANTE, que consiste na transferência/disponibilização de acesso aos históricos, gravações de mensagens armazenadas, bem como, exportação de relatórios de todo período de uso da solução.

2.7.2. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, assim como todas as informações produzidas e/ou utilizadas para a execução dos serviços contratados, deve ser transferido pela CONTRATADA ao BANRISUL, ou a quem ele indicar, através do Plano de Transição, abordando todas as atividades necessárias para a completa transição sem custo adicional para o BANRISUL.

2.7.3. A CONTRATADA deverá assegurar portabilidade dos dados e que as informações do BANRISUL estejam disponíveis para transição, em prazo adequado e sem custo adicional, de modo a garantir a continuidade do negócio e possibilitar a transição contratual.

2.7.4. A CONTRATADA deve realizar reuniões com o time da CONTRATANTE de forma a obter todas as informações necessárias para elaboração do Plano de Transição.

2.7.5. O Plano de Transição deverá ser entregue pela CONTRATADA no prazo de 6 (seis) meses antes do término da vigência do CONTRATO, ou a qualquer tempo, por solicitação do BANRISUL, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

2.7.6. A CONTRATADA deverá assegurar portabilidade dos dados e que as informações do BANRISUL estejam disponíveis para transição, em prazo adequado e sem custo adicional, de modo a garantir a continuidade do negócio e possibilitar a transição contratual.

2.7.7. Ciclo de vida dos Dados No término do Contrato, a CONTRATADA providenciará ao CONTRATANTE uma forma de realizar/viabilizar a migração dos dados para o local onde a CONTRATANTE informar, pelo menos 4 meses (120 dias) de antecedência. Ao término do contrato e após a autorização da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá excluir da base de dados mantida pela solução, preferencialmente utilizando o padrão da NIST 800-88 ou equivalente.

2.7.8. O Plano de Transição deverá identificar todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data início e cronograma da transição, bem como todos os envolvidos com a transição.



2.7.9. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo BANRISUL ou empresa por ela designada, sem custo adicional para o BANRISUL e sem prejuízo à prestação do serviço.

2.7.10. A execução do Plano de Transição deverá ser finalizada em até 20 (vinte) dias corridos antes do término do contrato, momento em que a CONTRATADA deverá encaminhar ao BANRISUL declaração de término da transição.

2.8. COMPUTAÇÃO EM NUVEM

2.8.1. Fica autorizado 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.

2.8.2. Fica fazendo parte integrante do contrato o **TERMO DE COMPROMISSO SOBRE SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO DE DADOS E DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM** e a **DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE – RESOLUÇÃO CMN 4893/2021**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO –

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

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Setup da solução				
1.1	Instalação e configuração	UN	1		
1.2	Implementação dos serviços	UN	1		
2	Treinamento	Hora/aula	320		
3	Licenças p/Agente de Atendimento/Supervisor				
3.1	Por agente de atendimento (DE 4.001 até 5.000)	licença por usuário identificado	3.421		
3.2	Por agente de atendimento + Supervisão (DE 500 até 1000)		629		
4	Custo plataforma (Montly Active Users) MAU	Contatos únicos por mês	760.000		
5	Mensagens WhatsApp de resposta aos clientes				
5.1	Marketing	Conversas mês	0		
5.2	Utility		616.850		
5.3	Authentication		0		
5.4	Service		310.000		
6	Mensagens WhatsApp iniciadas pelo Banco				
6.1	Marketing (CENTRALIZADO)	Conversas mês	780.000		
6.2	Marketing (REDE AGS)		250.515		
6.3	Utility		620.000		
6.4	Authentication		3.150		
7	Consultoria de melhoria contínua (DEv,analista,UX,CX)	Hora	10.000		

3.1.1. As quantidades dos itens “Mensagens” estão mensuradas em conversas dia (janela de 24 horas)

3.1.2. A quantidade dos itens acima é meramente estimativa, não obrigando o CONTRATANTE a



requisitar serviços que o atinjam, outrossim, não responde pelo pagamento de serviços que não sejam requisitados na forma prevista neste Contrato.

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 de acordo com as etapas descritas no Cronograma Físico-Financeiro, com o correspondente aceite do Gestor dos Serviços, por crédito em conta corrente mantida em qualquer das Agências do CONTRATANTE, em nome da CONTRATADA, considerando o disposto a seguir:

4.1.1. Instalação, configuração

I. Será pago 50% do valor, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à etapa de Instalação e Configuração, e 50% do valor, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à conclusão da implementação dos serviços.

4.1.2. Treinamento

I. Será pago em parcela única, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à realização do mesmo;

4.1.3. Suporte técnico, manutenção, garantia de evolução

I. O pagamento será realizado mensalmente, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à prestação dos serviços.

II. O pagamento referente ao inciso I acima iniciará após a conclusão da Implementação dos Serviços e aceite do CONTRATANTE.

4.1.4. Implementação dos Serviços

I. Será pago 50% do valor, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à etapa de Implementação dos Serviços, e 50% do valor, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à operação assistida da solução.

4.1.5. Licenças de subscrição por agente

I. Será pago por serviços efetivamente utilizados apurados mensalmente, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à prestação dos serviços.

II. O pagamento referente ao inciso I acima iniciará após a conclusão da etapa 4.1.4. Implementação dos Serviços e aceite do CONTRATANTE.

4.1.6. Tarifa de Mensageria e Plataforma de usuários únicos mensais (MAU)

I. Será pago por serviços efetivamente utilizados apurados mensalmente, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à prestação dos serviços.

II. O pagamento referente ao inciso I acima iniciará após a conclusão da etapa 4.1.4. Implementação dos Serviços e aceite do CONTRATANTE.

4.1.7. Consultoria de melhoria contínua

I. Será pago por Horas Técnicas, efetivamente utilizadas, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à realização dos serviços.

II. O pagamento referente ao inciso I acima iniciará após a conclusão da etapa 4.1.4. Implementação dos Serviços e aceite do CONTRATANTE.

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.
- VI. Descrição de custo Meta e custo plataforma sem separado.

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 –

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. Os itens passíveis de reajuste são os seguintes:

- I. Licenças para agentes de atendimento e supervisores;
- II. Mensagens WhatsApp;
- III. Custo (Montly Active Users) MAU – Usuário Ativo Mensal

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA –



7.1. O prazo de vigência da contratação será de 60 (sessenta) meses, a contar de **XX/XX/XXXX**, nos termos do que dispõe a Lei Federal 13.303/2016 e o Regulamento de Licitações e Contratos do Bannisul.

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, 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 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 –

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 –

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 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 –

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 –

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;

16.1.2. Multa(s):

I. de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento), calculado sobre o valor da Instalação, Configuração e Implementação dos Serviços, por dia, pelo descumprimento do prazo previsto para instalação, configuração da solução e implementação dos serviços;

II. de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento), calculado sobre o valor mensal do Suporte Técnico e Manutenção, por hora, pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com níveis de severidade Normal e/ou Baixa;



- III. de 1% (um por cento), calculado sobre o valor mensal do Suporte Técnico e Manutenção, por hora, pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com nível de severidade Média;
- IV. de 1,50% (um vírgula cinquenta por cento), calculado sobre o valor mensal do Suporte Técnico e Manutenção, por hora, pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com nível de severidade Alta;
- V. de 2,00% (dois por cento), calculado sobre o valor mensal do Suporte Técnico e Manutenção, por hora, pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com nível de severidade Urgente;
- VI. de 2,50% (dois vírgula cinquenta por cento), calculado sobre o valor mensal do Suporte Técnico e Manutenção, por dia, pelo descumprimento do prazo estabelecido para entrega do plano de correção definitiva;
- VII. de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento), calculado sobre o valor da Tarifa da Plataforma, por hora, pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com níveis de severidade Normal e/ou Baixa;
- VIII. de 1,00% (um por cento), calculado sobre o valor da Tarifa da Plataforma, por hora, pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com nível de severidade média;
- IX. de 1,50% (um vírgula cinquenta por cento), calculado sobre o valor da tarifa da plataforma, por hora, pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com nível de severidade Alta;
- X. de 2,00% (dois por cento), calculado sobre o valor da tarifa da plataforma, por hora, pelo descumprimento do prazo estabelecido para atendimento ou contorno de problemas com nível de severidade Urgente;
- XI. de 2,50% (dois vírgula cinquenta por cento), calculado sobre o valor da tarifa da plataforma, por dia, pelo descumprimento do prazo estabelecido para entrega do plano de correção definitiva;
- XII. 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;
- XIII. 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;
- XIV. 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.
- XV. de 15% (quinze por cento), sobre o valor total atualizado da Contratação, no caso de descumprimento ou inexecução contratual parcial;
- XVI. 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.

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. Nos contratos de serviço continuado com prazo de vigência superior a 12 meses (excluídos contratações por escopo ou empreitada), caso a CONTRATADA opte por garantia na modalidade **CAUÇÃO EM DINHEIRO**, a mesma poderá ser proporcionalizada para ao valor anual estimado do contrato. Devendo sempre ser mantida em valor compatível ao total anual do mesmo.

18.2. MODALIDADES DE SEGURO

I. NO CASO DE CAUÇÃO EM DINHEIRO:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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;
- d) O valor atualizado da garantia será devolvido à CONTRATADA, desde que a CONTRATADA não possua dívida com o CONTRATANTE e mediante expressa autorização deste.

II. NO CASO DE SEGURO GARANTIA:

- a) O CONTRATANTE deverá ser indicado como beneficiário do seguro garantia;
- b) 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;
- c) O descumprimento das obrigações previstas nos itens I e II, acima, constitui motivo para rescisão contratual;
- d) O prazo de cobertura da apólice deverá abranger o período do Contrato, acrescido de 03 (três) meses;

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

- a) Prazo de validade correspondente ao período de vigência deste Contrato, acrescido de 03 (três) meses;
- b) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento, ao CONTRATANTE, dos prejuízos por este sofridos em razão do descumprimento das obrigações da CONTRATADA, independentemente de interpelação judicial;
- c) Expressa renúncia do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 do Código Civil Brasileiro;
- d) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

18.2.1. 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.

18.3. 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.

18.4. 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.

18.5. 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.

18.6. 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.

18.7. 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.

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

18.9. 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. Considerando a natureza do serviço ora contratado, ambas as partes reconhecem que na execução do Contrato serão realizadas operações de tratamento de dados, sendo necessário assegurar que o tratamento destes dados esteja alinhado com as exigências legais e com as melhores práticas de proteção de dados.

19.2. 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, disponíveis em <http://banrisul.com.br/>, assim como aos atos de autoridade competente, obrigando-se a CONTRATADA a observar todos os seus termos e condições, e devendo, em especial:

- a) Possuir estrutura operante para recepcionar, de forma adequada, petições e/ou comunicações dos titulares de dados pessoais, nas quais seja exigido o cumprimento a qualquer dos direitos previstos na LGPD, encaminhando tais petições e/ou comunicações ao BANRISUL e colaborando, na medida do possível, com a instrução da resposta, em até 2 (dois) dias úteis após o recebimento da solicitação, sem prejuízo de estipulação de novo prazo, na superveniência de regulamento específico quanto ao ponto, nos termos do art. 18, §5º, da LGPD;
- b) 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, em 2 (dois) dias úteis após a solicitação, ou sempre que for necessário para cumprir a LGPD e/ou determinação da autoridade competente, nos prazos específicos estipulados;
- c) Adotar as medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança e a confidencialidade dos dados pessoais tratados, de acordo com as melhores práticas de tecnologia e segurança da informação;
- d) Implementar métodos de avaliação, monitoramento e testagem das medidas técnicas e organizacionais referidas acima, garantindo a proteção de dados pessoais contra incidentes, ameaças ou riscos à sua segurança;
- e) Possuir Plano de Prevenção e Resposta a Incidentes de Segurança, bem como Comitê de



Gestão de Crises, ambos ativos e operantes.

f) Caso ocorra um Incidente de Segurança envolvendo dados pessoais, notificar o Banrisul, por escrito, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas da descoberta da referida violação, fornecendo informações sobre a natureza do incidente, o volume de dados possivelmente afetados e as medidas corretivas adotadas ou planejadas, conforme exigido pelas leis e regulamentações em vigor;

g) 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;

h) Imediatamente ao final da vigência do presente Contrato, eliminar todo e qualquer dado pessoal acessado através do BANRISUL ou tratado em decorrência deste contrato, inclusive em backups e arquivos externos, salvo se a conservação for exigida pela legislação em vigor, estando apta a comprovar ao BANRISUL sempre que for solicitada.

i) Garantir que toda e qualquer transferência internacional de dados pessoais seja realizada nos limites das hipóteses autorizativas previstas na LGPD e na regulamentação aplicável à matéria, bem como que adote os mais altos padrões de segurança.

19.3. Para o fiel cumprimento deste Contrato, a CONTRATADA expressamente declara, para todos os efeitos legais, que:

a. Efetuou o mapeamento de todas as suas operações de tratamento de dados e que nenhum dado pessoal é tratado sem o devido enquadramento em pelo menos uma das hipóteses legais previstas nos artigos 7º e 11º, da LGPD, em respeito aos princípios norteadores do artigo 6º, da LGPD;

b. Nomeou um Encarregado (DPO), o qual está apto a atuar como canal de comunicação com os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

19.4. 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.

19.5. A obrigação da CONTRATADA de manter os dados pessoais em absoluto sigilo e confidencialidade permanecerá em pleno vigor e efeito por tempo indeterminado, mesmo após a expiração, rescisão, resilição ou qualquer forma de término da relação contratual, por qualquer motivo.

19.6. Durante a vigência deste Contrato, o BANRISUL poderá realizar inspeções nas instalações da CONTRATADA, mediante aviso prévio com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, a fim de auditar o atendimento pela CONTRATADA das obrigações de conformidade com a LGPD previstas neste Contrato.

19.7. 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 15 (quinze) dias após ter sido interpelada extrajudicialmente pelo BANRISUL.

19.8. DA REGULARIDADE DAS BASES DE DADOS UTILIZADAS E COMPARTILHADAS

19.8.1. Na hipótese de utilização ou compartilhamento de base de dados cujo conteúdo não tenha sido integralmente fornecido pelo BANRISUL, a CONTRATADA declara que todos os dados



tratados para fins da prestação do serviço objeto do presente Contrato 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.

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 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 –

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

TESTEMUNHAS:



ANEXO MATRIZ DE RISCO					
CATEGORIA	RISCO	SITUAÇÃO FÁTICA	MATERIALIZAÇÃO	MITIGAÇÃO	ALOCAÇÃO DO RISCO
Risco Cibernético	Exploração de vulnerabilidades técnicas	Invasão/escalamento de privilégios – invasão de servidor: exploração e alguma falha de configuração ou vulnerabilidade com o objetivo de invadir uma web Server ou app Escalonamento de privilégios: esse tipo de ataque faz com que um invasor com privilégios limitados em um sistema ou site (após uma invasão, por exemplo), consiga escalar seus privilégios para administrador. Com isso, o invasor assume o controle total do sistema ou site.	Possibilidade de perdas financeiras, danos à reputação decorrentes de ataques cibernéticos externos e intencionais contra infraestrutura de TI ou sistemas corporativos, e que afetem a integridade, confidencialidade e indisponibilidade.	Cláusulas contratuais que estabelecem requisitos de segurança a serem atendidos pela CONTRATADA, assim como as responsabilidades atribuídas à CONTRATADA.	CONTRATADA
Risco da Atividade	Atraso na execução do objeto contratual	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Aumento do custo do operacional para distribuir o produto e/ou o serviço.	Diligência do Contratado na execução contratual.	CONTRATADA
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. Elevação de gastos superiores ao estimado pela CONTRATADA.	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 área ordinária, tais como caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo BANRISUL, que comprovadamente repercute no preço da	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Revisão de preço.	CONTRATANTE



		<p>Contratada, desde que tais custos ultrapassem 25% acima do índice de reajuste estabelecido no contrato, e mediante manifestação e apresentação das comprovações por parte da contratada, conforme previsto na legislação.</p>			
Risco da Atividade	Danos a Terceiros	<p>Danos causados a terceiros durante a prestação do serviço. Roubos e furtos cometidos por quadro funcional da CONTRATADA contra clientes e/ou patrimônio do CONTRATANTE.</p>	<p>Responsabilização por danos materiais, lucros cessantes e/ou lesões corporais. Aumento de prazo e custos.</p>	<p>Contratação de Seguros</p>	<p>CONTRATADA</p>
Risco da Atividade	Quebra de sigilo.	<p>Furto e/ou vazamento de banco de dados de clientes e/ou informações estratégicas cometido por quadro funcional da CONTRATADA.</p>	<p>Responsabilização pelo compartilhamento de dados sensíveis sem consentimento. Comprometimento da estratégia corporativa e/ou da segurança de sistemas internos.</p>	<p>Termo de responsabilidade e manutenção de sigilo. Termo de confidencialidade e sigilo.</p>	<p>CONTRATADA</p>
Risco da Atividade	Infringência à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD	<p>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.</p>	<p>Aplicação das penalidades por infração legal</p>	<p>Cumprimento das obrigações contratuais e legais referente à proteção de dados pessoais.</p>	<p>CONTRATADA</p>



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.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço. Aumento de prazo de execução. Perda da qualidade de execução do objeto.	Planejamento empresarial	CONTRATADA
Risco da Atividade	Risco de Comprometimento Analítico em IA	Devido à qualidade inadequada dos dados fornecidos para os sistemas de IA resultando em análises e resultados distorcidos.	Impactar negativamente a tomada de decisão e a validade das operações automatizadas.	Avaliação contínua da qualidade de dados.	SOLIDÁRIA
Risco de Atividade	Risco de Comunicação	Falhas na comunicação entre contratante e contratada, ou com o público final.	Ruído na execução, desalinhamento de expectativas, retrabalho.	Estabelecimento de canais claros de comunicação, reuniões periódicas, validação de entregas.	COMPARTILHADO
Risco de insuficiência competitiva	Insights inadequados	Devido a incapacidade analítica do CDP contratado.	Falta de assertividade nas ofertas, resultando em baixo índice de conversão de negócios.	Monitoramento do índice de conversão das campanhas.	CONTRATADA
Risco de Liquidez	Problemas de liquidez financeira.	CONTRATADA apresenta problemas de caixa, impossibilitando a continuação do contrato.	Aumento de prazo de execução. Perda da qualidade de execução do objeto.	Planejamento financeiro considerando a qualificação econômico-financeira adequada ao porte do objeto contratual.	CONTRATADA
Risco de Negócio	Risco de Continuidade de Negócio (BCP/DRP)	Ausência ou falhas em planos de contingência e recuperação de desastres.	Interrupção prolongada dos serviços, perda de dados.	Implementação e testes regulares de planos de BCP e DRP.	CONTRATADA



Risco de TI	Falha ou violação dos sistemas operacionais, de segurança ou de tecnologia	Concessão de perfis de acesso a sistemas de informação e a outros recursos a funcionários não autorizados da contratada	Ocorrência de eventos nocivos ao Contratante, como vazamento de informações). Interrupção temporária dos negócios, aumentando custos e ocasionando perdas.	Criptografia de dados. Acesso lógico (perfil e senha). Log de trilhas de auditoria (rastreamento). Plano de Continuidade de Negócios.	CONTRATADA
Risco de TI	Falhas de segurança e/ou na integração entre plataformas internas e as da contratada	Falhas de segurança e/ou na integração entre plataformas internas e as da contratada, aumentando a exposição a infecções por vírus, softwares maliciosos e eventos mal-intencionados e violação de dados	Interrupção temporária dos negócios, aumentando custos e ocasionando perdas. Ocorrência de eventos nocivos ao Contratante. Danos à imagem do Contratante.	Acesso lógico (perfil e senha). Log de trilhas de auditoria (rastreamento). Plano de Continuidade de Negócios. Cumprimento das regras de Acordo de Níveis de Serviço.	CONTRATADA
Risco de TI	Obsolescência tecnológica, falta de inovação técnica ou deficiência de equipamentos.	Não aprimoramento dos sistemas de tecnologia da informação do prestador de serviço vinculados à operação do Contratante	Sobrecarga de servidor/sistema. Necessidade de adoção de nova solução. Retrabalhos por parte do Contratante. Aumento de prazo da execução e de custos.	Planejamento empresarial para adoção de ferramentas e materiais necessários à prestação dos serviços, responsabilizando-se pela perfeita execução.	CONTRATADA
Risco de TI	Falha na recuperação de cópia de segurança (backup)	Possibilidade de perdas financeiras, danos à reputação e perda de ativos informacionais por meio de falhas, equívoco ou erro de exclusão.	Falhas na recuperação de sistemas	Cláusula contratual responsabilizando o fornecedor se descumprir	CONTRATADA
Risco de TI	Exclusão indevida de informações	Perda de ativos informacionais por meio de falhas, equívoco ou erro de exclusão dados armazenados.	Classificação e catalogação indevida de dados e informações	Cláusula contratual responsabilizando o fornecedor	CONTRATADA
Risco de TI	Falha na disponibilização de dados a aplicativos parceiros (API).	Possibilidade de perdas financeiras, danos à reputação, perda de ativos informacionais e indisponibilidade de serviços do Banco	Falhas no uso ou disponibilização de dados e informações de clientes e terceiros	Monitoramento	CONTRATANTE
Risco Negócio	Erro na distribuição do produto/serviço	Oferta produto/serviço a quem não tem	Risco de imagem junto aos clientes.	Parâmetros para validação antes de envio	CONTRATANTE



		condições de comprar		de ofertas	
Risco Negócio	Sistema de atendimento inoperante.	Clientes sem acesso ao atendimento bancário por meio WhatsApp.	Risco de imagem da Instituição e redução de receita	Ter templates pronto, sinalizando que estamos com problemas temporário, indicando outro canal (SAC, Banrífone, etc.).	CONTRATANTE
Risco Regulatório	Conformidade Regulatória	Exigências específicas do BACEN, CMN ou outras entidades reguladoras.	Sanções, multas, interrupção de serviços.	Acompanhamento regulatório contínuo, envolvimento de equipe jurídica especializada.	CONTRATADA
Risco Reputacional	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
Risco Socioambiental	Execução de atividades potencialmente poluidoras e utilizadoras de recursos ambientais de forma não sustentável	Descarte irregular de resíduos por parte da Contratada.	Responsabilização na mitigação de dano ou crime ambiental.	Logística reversa para descarte de insumos/ equipamento de TI, conforme legislação.	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	Aumento ou diminuição do lucro da Contratada	Planejamento tributário.	CONTRATADA



		mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.			
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 Operacional	Faturamento fraudulento emitido por fornecedor	Possibilidade de perdas financeiras decorrentes de ação criminosa praticada por agente externo (fornecedor de bens e serviços) que emite nota falsa ou altera dados da nota (valor a maior, quantidade de bens, etc.), acarretando pagamento indevido pelo Banco de bens e serviços não prestados	Risco de imagem e prejuízos	Fiscalização pelo Banco	CONTRATADA



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 –

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;



- 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 –

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 –

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;
- 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 –

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 –

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



CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS –

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

22.2. 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.

22.3. 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 –

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 –

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 –

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 –

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.

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.



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:



TERMO DE COMPROMISSO SOBRE SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO DE DADOS E DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM

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 XXXXXXXXXXX – CEP: XXXXXX – em XXXXXXXXXXX/XX, inscrita no CNPJ sob nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por seu representante legal no fim assinado, têm como certo e ajustado o que adiante segue.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO –

O presente TERMO DE COMPROMISSO SOBRE SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO DE DADOS E DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM define os direitos, obrigações e responsabilidades das Partes em relação aos serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, envolvidos e necessários à execução do objeto deste Contrato e seus aditivos, doravante referido apenas como Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS–

1.1. Para a execução dos serviços objetos do CONTRATO que envolvam prestação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, a CONTRATADA deve:

- I. **Indicar**, formalmente, em até 5 (cinco) dias, contados da assinatura do contrato, através de carta ou e-mail enviado ao CONTRATANTE, os países e região em cada país onde os serviços poderão ser prestados e os dados poderão ser armazenados, processados e gerenciados, observados os locais previamente autorizados pelo CONTRATANTE, que estão em consonância com os países que o BACEN informa em seu site 'possuir Memorando de Entendimento para fins de supervisão'.
- II. **adotar** medidas de segurança para a transmissão e armazenamento dos dados citados no inciso I;
- III. **manter** enquanto o contrato estiver vigente, a segregação dos dados e dos controles de acesso para proteção das informações dos clientes.

CLÁUSULA TERCEIRA– DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO EXTERIOR –

3.1. A CONTRATADA garante que, havendo serviços de processamento, armazenamento de dados e de computação em nuvem, realizados no exterior, os mesmos observarão:

- I. a existência de convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil e as autoridades supervisoras dos países onde os serviços poderão ser prestados;
- II. que a prestação dos serviços não causa prejuízos ao regular funcionamento do CONTRATANTE, nem embaraço à atuação do Banco Central do Brasil;

3.1.1. A CONTRATADA deverá comprovar através de documentos/evidências, que atende as exigências dos itens I e II da cláusula 3.1.

CLÁUSULA QUARTA– DOS CASOS DE EXTINÇÃO DO CONTRATO –

4.1. Nos casos de extinção contratual, seja por decurso de tempo ou por qualquer outro fato ensejador do rompimento do vínculo contratual, a CONTRATADA deve:

- I. **realizar**, no prazo de até 30 dias, após comunicação a transferência dos dados que envolvam prestação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem ao novo prestador de serviços ou ao CONTRATANTE;
- II. **realizar** a exclusão dos dados que envolvam prestação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, após a transferência dos dados prevista no item I e a confirmação da integridade e da disponibilidade dos dados recebidos.



CLÁUSULA QUINTA - DOS ACESSO DO CONTRATANTE AOS DADOS –

6.1. A CONTRATADA garante ao CONTRATANTE:

- I.** acesso às informações fornecidas visando a verificar o cumprimento das demais cláusulas deste Termo e do Contrato;
- II.** acesso às informações relativas às certificações exigidas pelo CONTRATANTE para a prestação dos serviços contratados;
- III.** acesso às informações relativas aos relatórios de auditoria especializada independente, relativos aos procedimentos e controles utilizados na prestação dos serviços contratados;
- IV.** acesso às informações e recursos de gestão adequados ao monitoramento dos serviços objetos do contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. A CONTRATADA concorda e, desde já, autoriza o acesso do Banco Central do Brasil aos contratos e aos acordos firmados para a prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações, em observância à resolução do CMN, 4.893 de 26/02/2021.

6.2. A CONTRATADA concorda e, desde já, autoriza a adoção de medidas pelo CONTRATANTE, em decorrência de determinação do Banco Central do Brasil.

6.3. A CONTRATADA deverá manter o CONTRATANTE informado sobre eventuais limitações que possam afetar a prestação dos serviços ou o cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor.

6.4. Nos casos de regime de resolução do CONTRATANTE pelo Banco Central do Brasil, a CONTRATADA deve:

- I.** conceder pleno e irrestrito acesso do responsável pelo regime de resolução aos contratos, aos acordos, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso, que estejam em poder da empresa contratada;
- II.** notificar previamente o responsável pelo regime de resolução sobre a intenção de interromper a prestação de serviços, com pelo menos 30 (trinta dias) de antecedência da data prevista para a interrupção, observado que:

a) a CONTRATADA obriga-se a aceitar eventual pedido de prazo adicional de 30 (trinta dias) para a interrupção do serviço, feito pelo responsável pelo regime de resolução; e **b)** a notificação prévia deverá ocorrer também na situação em que a interrupção for motivada por inadimplência do CONTRATANTE.

6.5. A CONTRATADA deverá reportar ao CONTRATANTE todos os incidentes de segurança da informação, relacionados ou que possam impactar no objeto desta contratação.

6.5.1. A CONTRATADA deverá reportar ao CONTRATANTE em até 48 (quarenta e oito) horas após a confirmação do incidente de segurança.

6.5.2. A CONTRATADA deverá reportar ao CONTRATANTE via e-mail ao endereço definido pelo CONTRATANTE.

6.6. A CONTRATADA deverá possuir Planos de Resposta de Incidentes de Segurança, destinados a proteger o objeto deste contrato.

6.6.1. Os Planos de Resposta de Incidentes de Segurança deverão estar alinhados com a Resolução 4.893 do Conselho Monetário Nacional e metodologias reconhecidas pelo mercado (ISO/IEC, MITRE ATT&CK, Cyber Kill Chain, National Institute of Standards and Technology, COBIT), e deverão estabelecer medidas para mitigação de incidentes de segurança que possam comprometer a confidencialidade, disponibilidade e integridade das informações.

6.6.2. A CONTRATADA deverá manter os Planos de Resposta de Incidentes de Segurança atualizados durante toda a vigência do contrato.

6.6.3. Os Planos de Resposta de Incidentes de Segurança deverão ser apresentados pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, na assinatura do contrato, anualmente e sempre que solicitado.



6.6.3.1. A CONTRATADA deverá apresentar os Planos de Resposta de Incidentes de Segurança atualizados no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a solicitação por parte do CONTRATANTE.

6.6.4. Os Planos de Resposta de Incidentes de Segurança apresentados pela CONTRATADA serão analisados pelo CONTRATANTE, podendo este aceitar, rejeitar ou sugerir adequações.

6.6.4.1. Em caso de rejeição ou havendo necessidade de ajustes a CONTRATADA terá 10 (dez) dias para retornar os planos atualizados.

6.6.5. Em caso de descumprimento dos prazos, a CONTRATADA ficará sujeita às penalidades previstas.

6.6.6. O CONTRATANTE poderá repassar as informações contidas na documentação para órgãos de fiscalização e auditorias externas, sem prévia comunicação ou anuência da CONTRATADA.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES –

O descumprimento de quaisquer cláusulas do presente TERMO DE COMPROMISSO SOBRE SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO DE DADOS E DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM 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 OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS -

8.1. 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 COMPROMISSO SOBRE SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO DE DADOS E DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM.

8.2. Qualquer aditamento a este TERMO DE COMPROMISSO SOBRE SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO DE DADOS E DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM deve ser por escrito e assinado por seus representantes legais.



DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE – RESOLUÇÃO CMN 4893/2021

Ref.: Processo de Contratação nº 0000862/2024

O signatário do presente, **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrito no CNPJ nº **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, por intermédio de seu representante DECLARA:

1. Que conhece e atende toda a legislação em vigor, em especial a Resolução 4.893 do Conselho Monetário Nacional, de 26/02/2021;
2. Que permitirá o acesso do BANRISUL aos seus dados e informações a serem processados ou armazenados;
3. Que garante a confidencialidade, integridade, disponibilidade e recuperação dos dados e informações processadas ou armazenadas;
4. Que possui e é aderente a todas as certificações necessárias para prestação dos serviços contratados;
5. Que garante o acesso do Banrisul aos relatórios elaborados por empresa de auditoria especializada independente, por nós contratada, relativos aos procedimentos e aos controles utilizados na prestação dos serviços contratados;
6. Que garante o provimento de informações e de recursos de gestão adequados ao monitoramento dos serviços contratados;
7. Que haverá identificação e segregação dos dados do BANRISUL por meio de controles físicos e lógicos;
8. Que garante a qualidade dos controles de acesso voltados à proteção dos dados e das informações dos clientes e usuários do Banrisul;
9. Que adota controles que mitiguem os efeitos de eventual vulnerabilidade na liberação de novas versões do aplicativo, quando for o caso;
10. Que os serviços serão prestados e os dados serão armazenados, processados e gerenciados, em consonância com os países que o BACEN informa em seu site 'possuir Memorando de Entendimento para fins de supervisão'.



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 de 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.



ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**1. Descritivo da infraestrutura interna padrão do contratante**

- 1.1. Caso haja a necessidade de instalação de solução de software em servidores internos do CONTRATANTE, seguir as definições abaixo:
- 1.1.1. As aplicações, devem rodar em servidores virtuais, preferencialmente distribuídas e balanceadas entre dois data centers, na modalidade ativo / ativo.
- 1.1.2. A solução pode ser compatível com um dos seguintes sistemas operacionais listados:
- 1.1.2.1. Windows Server 2022 ou superior;
 - 1.1.2.2. Oracle Linux versão 9 releases atual e superiores.
- 1.1.3. Caso a aplicação seja containerizada em arquitetura de microsserviços automaticamente escaláveis de forma horizontal, deve utilizar a arquitetura Red Hat OpenShift, caso contrário, deve ser alocada em servidor Linux com solução de containers do fabricante de sistema operacional.
- 1.1.4. Acessos remotos a servidores devem ser realizados via VPN, com aplicação indicada pelo banco e identidade digital.
- 1.1.5. Soluções que utilizem integrações por APIs devem seguir os processos formais do Banrisul, bem como ambiente de API Manager corporativo.
- 1.1.6. Caso exista a necessidade de instalação de soluções de bancos de dados no ambiente da CONTRATANTE, o licenciamento, manutenção e a sustentação deste banco de dados deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA.

2. Ambiente de acesso à aplicação pelos dispositivos do Banrisul

Planilha com o descritivo das tecnologias presentes nos dispositivos de trabalho do BANRISUL.

2.1. Estações de Trabalho
Descrição dos dispositivos de trabalho utilizados pelos colaboradores do Banrisul. Podem ser estações físicas ou virtuais.
Software:
- Microsoft Windows em todas as versões suportadas pela Microsoft na data da publicação do edital para a contratação, e nas suas versões posteriores, durante a vigência do contrato/garantia

2.2. Aplicativo Cliente - Navegadores (Browsers)

Descrição dos navegadores utilizados nos dispositivos de trabalho dos colaboradores do Banrisul

Microsoft Edge: versões suportadas pelo fabricante do navegador (Microsoft), incluindo a mais atual, na data da publicação do edital para a contratação e posteriores.

Chrome: versões suportadas pelo fabricante do navegador (Google), incluindo a mais atual, na data da publicação do edital para a contratação e posteriores.

2.3. Dispositivos Móveis**Descrição dos sistemas operacionais utilizados nos dispositivos de trabalho dos colaboradores do Banrisul.**

Sistema operacionais Google Android, nas versões suportadas pelos fabricantes e fora do end-of-life, na data de emissão deste termo de referência e nas suas versões posteriores. O endereço para consulta ao end-of-life para Google Android é <https://endoflife.date/android>.

Sistema operacionais Apple iOS, nas versões suportadas pelos fabricantes e fora do end-of-life, na data de emissão deste termo de referência e nas suas versões posteriores. O endereço para consulta ao end-of-life para Apple iOS o endereço é <https://endoflife.date/ios>.

3. Requisitos Gerais de Segurança de TI

- 3.1. A CONTRATADA se compromete a seguir os processos do CONTRATANTE no que se refere ao cumprimento das normas de segurança do CONTRATANTE, bem como se coloca à disposição para qualquer diligência técnica sempre que o CONTRATANTE julgar necessário para assegurar um risco operacional mínimo.
 - 3.1.1. A realização de diligência será previamente agendada pelo CONTRATANTE e limitada ao ambiente e documentos relacionados com a SOLUÇÃO contratada.
- 3.2. No caso de a CONTRATADA subcontratar infraestrutura, serviços ou sistemas para o funcionamento da SOLUÇÃO, o CONTRATANTE deve ser informada e os mesmos devem estar sujeitos as cláusulas desse contrato.
- 3.3. A SOLUÇÃO deve prover as integrações de acordo com os parâmetros de segurança especificados pelo CONTRATANTE.
- 3.4. A CONTRATADA deve disponibilizar, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, todas as documentações de infraestrutura, arquitetura e segurança dos ambientes utilizados para o funcionamento da SOLUÇÃO.

4. Controle de Acesso

- 4.1. São considerados usuários internos do CONTRATANTE os seus funcionários, assim como qualquer outro usuário que estiver cadastrado no Sistema de Gestão de Identidades do CONTRATANTE (Symantec Identity Governance & Administration, anteriormente chamada CA Identity Suite).
- 4.2. Para a autenticação dos usuários internos do CONTRATANTE, a SOLUÇÃO deve ser integrada ao Sistema de Gestão de Identidades do CONTRATANTE através de recursos de Federação com uso dos padrões de mercado SAML e OpenID Connect, suportados pelas ferramentas Symantec SiteMinder (anteriormente CA - SSO - Single Sign-On), ou ADFS (Microsoft Active Directory Federation Services).
 - 4.2.1. A SOLUÇÃO deve suportar a integração com mais de um Identity Provider (IDP), definido pela CONTRATANTE, permitindo que o usuário faça a autenticação com qualquer dos IDPs.
 - 4.2.2. A autenticação dos usuários internos do CONTRATANTE não poderá ser feita através da senha do serviço de diretório *Active Directory* (AD) do CONTRATANTE, pois os usuários do CONTRATANTE usam *smart card* para *logon* na rede corporativa, não tendo conhecimento da senha do AD.
 - 4.2.3. Como atributo de identificação nas Federações, obrigatoriamente deve ser utilizada a matrícula dos usuários com o formato definido pelo CONTRATANTE. Poderão ser enviados na autenticação outros atributos dos usuários, mas não devem ser utilizados como identificadores.
 - 4.2.4. Os usuários internos do CONTRATANTE deverão se autenticar na SOLUÇÃO pelo serviço de autenticação do CONTRATANTE, que enviará os dados do usuário autenticado à SOLUÇÃO. O uso de senha da SOLUÇÃO deverá ser bloqueado por padrão, sendo permitido apenas para determinados perfis ou grupos de usuários definidos pelo CONTRATANTE.
 - 4.2.5. O fluxo de autenticação dos usuários internos do CONTRATANTE consiste no login em um portal do CONTRATANTE, com o uso de múltiplo fator de autenticação, a partir do qual será efetuada a chamada, através de SSO/federação, para a SOLUÇÃO da contratada. Para isto, a SOLUÇÃO deve prover uma forma de identificação dos usuários do CONTRATANTE, sem necessitar de interação/inserção manual de informações adicionais do usuário.
- 4.3. Para o provisionamento e desprovisionamento dos usuários internos do CONTRATANTE e suas autorizações de acesso, a SOLUÇÃO deverá suportar uma das opções abaixo:
 - 4.3.1. Provisionamento JIT (just-in-time) através da utilização dos recursos de Federação, podendo ser enviadas as autorizações (grupos, perfis, etc.) como atributos do usuário.
 - 4.3.2. Integração de um componente de software da CONTRATADA (executando no ambiente do CONTRATANTE) com o serviço de diretório *Active Directory* (AD) do CONTRATANTE, de forma a fazer a associação de usuários e grupos (perfis) da SOLUÇÃO.
 - 4.3.3. Integração através do padrão SCIM (System for Cross-domain Identity Management), no qual a CONTRATADA deve prover APIs para que o sistema de Gestão de Identidades do CONTRATANTE execute o processo de provisionamento e desprovisionamento automático de automático de autorizações de acesso.
- 4.4. Para comprovar o atendimento aos itens 4.2 e 4.3 acima durante a fase de amostra/homologação, o CONTRATANTE poderá exigir a integração da SOLUÇÃO ao Sistema de Gestão de Identidades do

CONTRATANTE em ambiente de homologação/desenvolvimento, seguindo os requisitos apontados nos itens 4.2 e 4.3 e seus respectivos subitens.

- 4.5. A SOLUÇÃO também deve possuir mecanismos próprios de administração de permissão de acesso, alçadas e poderes para as suas funcionalidades, com interface amigável e intuitiva e no mínimo as seguintes características:
 - 4.5.1. Interface de serviços para gerenciamento dos usuários e permissões de acesso.
 - 4.5.2. Definição clara das hierarquias, dos papéis e atribuições dentro do contexto de negócio.
 - 4.5.3. Possibilidade de implementação de diferentes perfis de acesso, contemplando perfis como Gestores/Administradores, Analistas, Auditores e Cadastradores, e/ou outros que sejam necessários para a administração e operacionalização da SOLUÇÃO, permitindo a segregação de funções.
 - 4.5.3.1. Somente os perfis definidos pelo CONTRATANTE devem ser capazes de criar, alterar ou remover usuários, perfis e permissões associadas.
 - 4.5.4. Bloqueio de acessos simultâneos ao mesmo usuário.
 - 4.5.5. Bloqueio e/ou revogação de usuário que não acessar a SOLUÇÃO por um período definido pelo CONTRATANTE.
 - 4.5.6. Desconexão de usuário por inatividade (timeout), após um período definido pelo CONTRATANTE.
- 4.6. Se demandado pelo CONTRATANTE, deve permitir de forma parametrizável que o acesso por usuários do CONTRATANTE seja restrito a conexões oriundas do ambiente do CONTRATANTE, através de restrições de endereços IP ou link privativo.
- 4.7. O uso do mecanismo próprio de administração de usuários da SOLUÇÃO ficará a critério do CONTRATANTE.
- 4.8. Para a autenticação dos usuários internos do CONTRATANTE, a SOLUÇÃO deve possuir mecanismo próprio de autenticação de usuários, com no mínimo as seguintes funcionalidades:
 - 4.8.1. Troca de senha no primeiro login, caso seja utilizado mecanismo de senha atribuída.
 - 4.8.2. Bloqueio de usuário por tentativas de acesso com senha inválida, a partir de um número definido pelo CONTRATANTE.
 - 4.8.3. Obrigatoriedade de utilização de senhas de qualidade, não permitindo o uso de senhas sequenciais e triviais.
 - 4.8.4. Processo seguro de desbloqueio e recuperação de senha.
 - 4.8.5. Suporte ao uso de Múltiplos Fatores de Autenticação (MFA), através de integração com a solução utilizada pela CONTRATANTE, Symantec VIP.
 - 4.8.5.1. O uso de token por mensagem SMS não será aceito como solução de Múltiplos Fatores de Autenticação.
- 4.9. Nos casos em que a SOLUÇÃO necessitar de e-mail do usuário para as suas funcionalidades, a SOLUÇÃO deve permitir configurar uma lista de domínios de e-mail aceitos. Esta lista deverá ser fornecida pelo CONTRATANTE. Seu uso ficará a critério do CONTRATANTE.

- 4.10. O uso do mecanismo próprio de autenticação de usuários da SOLUÇÃO para o acesso de usuários internos do CONTRATANTE ficará a critério do CONTRATANTE.
- 4.11. Caso seja necessário o acesso de usuários internos do CONTRATANTE à SOLUÇÃO por dispositivos móveis, tanto por aplicação nativa quanto por navegador, este acesso deve ser autenticado conforme as cláusulas do item 4.1 Integração SSO e BGI, ou outro método definido pelo CONTRATANTE.
- 4.12. As partes entendem por dispositivos móveis os que utilizam sistemas operacionais específicos para smartphones e tablets, como Android e iOS. Estão excluídos dessa definição os computadores do tipo laptop e outros dispositivos que utilizem sistema operacional Windows e MacOS.

5. Histórico / Logs / Auditoria

- 5.1. A SOLUÇÃO deve ser capaz de registrar todas as atividades realizadas, gerando log com, no mínimo, as informações de data e hora, usuário, endereço de origem, e informações completas das operações.
- 5.2. A SOLUÇÃO deve manter o log de todas as informações geradas, que sofreram inclusões, alterações e exclusões por comando dos usuários da SOLUÇÃO, pelo prazo estabelecido pelo CONTRATANTE ou por órgãos reguladores.
- 5.3. Os logs gerados pela SOLUÇÃO devem ser protegidos contra alterações.
- 5.4. A SOLUÇÃO deve permitir a consulta e exportação dos logs para fins de auditoria.

6. Comunicação e Criptografia

- 6.1. A SOLUÇÃO deve utilizar protocolos de comunicação e segurança de dados de acordo com as definições do CONTRATANTE.
- 6.2. Todo tráfego de rede, tanto entre componentes da SOLUÇÃO, quanto entre a SOLUÇÃO e componentes externos, deve ser protegido por criptografia.
- 6.3. Para os dados que trafegam pela internet, deve ser utilizado protocolo TLS, versão 1.2 ou superior, utilizando certificados com chaves RSA de no mínimo 2048 bits ou ECC de 256 bits para a autenticação de servidor.
 - 6.3.1. É vedado o uso das versões 1.0 e 1.1 do protocolo TLS, assim como qualquer versão do protocolo SSL. Estas versões dos protocolos devem estar desabilitadas nos servidores que compõem a solução.
 - 6.3.2. É vedado o uso de *cipher suites* com vulnerabilidades conhecidas. Estes *cipher suites* devem estar desabilitadas nos servidores que compõem a solução.
 - 6.3.3. A aquisição e renovação de certificados é de responsabilidade da CONTRATADA.

- 6.3.4. O certificado utilizado deve ser emitido por autoridade certificadora com reconhecimento internacional e ser reconhecido de forma nativa pelas versões mais recentes dos principais navegadores de Internet (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome e Apple Safari) e, no mínimo, pela versão mais recente dos principais sistemas operacionais (Windows, Mac OS, Android e iOS).
- 6.3.5. O certificado utilizado deve ter validade de no mínimo um ano após a data de emissão.
- 6.3.6. Durante o *handshake* TLS, o servidor deve enviar os certificados das Autoridades Certificadoras Intermediárias.
- 6.4. A comunicação entre a SOLUÇÃO e outros softwares, assim como a comunicação entre eventuais componentes da SOLUÇÃO, deverá ser sempre autenticada.
- 6.5. Caso sejam instalados componentes da SOLUÇÃO no ambiente do CONTRATANTE, a comunicação destes componentes com sistemas do CONTRATANTE ou outros softwares instalados no ambiente do CONTRATANTE deverá ser autenticada utilizando padrões acordados entre as partes.
- 6.6. Caso sejam instalados componentes da SOLUÇÃO no ambiente do CONTRATANTE, a comunicação destes componentes com softwares instalados fora do ambiente interno do CONTRATANTE deverá ser autenticada de acordo com a criticidade das informações trafegadas. O CONTRATANTE poderá exigir ajustes na autenticação em casos que considerar inseguros.
- 6.7. Caso haja integração de componentes da SOLUÇÃO hospedados fora do ambiente do CONTRATANTE com sistemas do CONTRATANTE, as comunicações devem ser realizadas por APIs REST, de acordo com os subitens abaixo.
 - 6.7.1. No caso de uso de APIs fornecidas pela CONTRATADA e consumidas por sistemas internos do CONTRATANTE, as APIs devem suportar autenticação através do protocolo OAuth 2.0, conforme RFC 6749, com os seguintes requisitos:
 - 6.7.1.1. O *endpoint* de geração de token deve:
 - 6.7.1.1.1. Aceitar *payload* com *content-type* “*application/x-www-form-urlencoded*”.
 - 6.7.1.1.2. Retornar o *payload* conforme a RFC 6749, incluindo obrigatoriamente o parâmetro “*expires_in*” e parâmetro “*token_type*” do tipo “*Bearer*”.
 - 6.7.1.1.3. Utilizar o fluxo de *client_credentials*, empregando um dos seguintes métodos de autenticação:
 - 6.7.1.1.3.1. *client_secret_basic*, conforme RFC 6749 e RFC 7591;
 - 6.7.1.1.3.2. *client_secret_post*, conforme RFC 6749 e RFC 7591;
 - 6.7.1.1.3.3. *client_secret_jwt*, conforme RFC 7523 e OpenID Connect Core;
 - 6.7.1.1.3.4. *private_key_jwt*, conforme RFC 7523 e OpenID Connect Core;
 - 6.7.1.1.3.5. *tls_client_auth*, conforme RFC 8705.
 - 6.7.1.2. A API deve fornecer um endpoint de metadados do servidor de autorização, de acordo com a RFC 8414, fornecendo no mínimo o token endpoint.
 - 6.7.1.3. Os endpoints de consumo das APIs devem receber o *access token* no header “*Authorization*” no formato “*Bearer [access_token]*”, conforme a RFC 6750.

- 6.7.1.4. Qualquer alteração nos protocolos e/ou parâmetros de autenticação deverá ser comunicada com no mínimo 60 dias de antecedência.
- 6.7.1.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar versão de testes das APIs com as alterações para o CONTRATANTE verificar a conectividade antes da alteração em produção.
- 6.7.2. Caso sejam necessárias APIs hospedadas no ambiente do CONTRATANTE, a comunicação com estas APIs deverá ser controlada pelo gerenciador de APIs do CONTRATANTE. Os protocolos, parâmetros e métodos utilizados serão definidos pelo CONTRATANTE.
- 6.8. Caso haja necessidade de troca de arquivos entre a SOLUÇÃO e os sistemas do CONTRATANTE, a troca de arquivos deverá ser feita através da solução de Troca Eletrônica de Arquivos do CONTRATANTE.
- 6.9. As transferências de arquivos devem ser implementadas através da utilização de softwares de transferência de arquivos compatíveis com os recursos homologados pela CONTRATANTE. Os recursos de transferência de arquivos homologados pela CONTRATANTE são:
 - 6.9.1. IBM Sterling Connect Direct: ambiente utilizado para troca de arquivos diretamente, sem a utilização de interfaces. Permite alto grau de customização e automatização. A CONTRATADA deve arcar com os custos da obtenção do software IBM Sterling Connect Direct.
 - 6.9.2. OFTP - Odette File Transfer Protocol: ambiente utilizado para troca de arquivos diretamente, sem a utilização de interfaces. Permite alto grau de customização e automatização. A CONTRATADA deve arcar com os custos da obtenção de um software que seja compatível com OFTP, é necessária versão SERVER para que o banco consiga abrir conexão para o envio de arquivos.
 - 6.9.3. Caixa Postal - Sistema de caixa postal com acesso via <https://edi.banrisul.com.br>. É possível habilitar o uso via SFTP permitindo automatização conforme estrutura disponibilizada no servidor da CONTRATANTE.
 - 6.9.4. Alternativamente, a CONTRATADA poderá utilizar os serviços de uma das VAN (Value - Added Network, ou Rede de Valor Agregado) homologadas com a CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá arcar com os custos requeridos pela VAN escolhida. As VANS homologadas com a CONTRATANTE são: Accesstage, Esales, Finnet, Opentext, Paynet, Neogrid, Nexxera e Tivit.
- 6.10. Caso a CONTRATADA possua compatibilidade com mais de um dos recursos listados acima, caberá à CONTRATANTE definir qual será utilizado.
- 6.11. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, homologar e operar novas ferramentas de transferência de arquivos e ofertar como possibilidade de uso à CONTRATADA. Caberá a CONTRATADA a aquisição de licenças e software compatíveis com a ferramenta de transferência de arquivos ofertada pela CONTRATANTE.
- 6.12. A CONTRATANTE poderá determinar a necessidade de troca de ferramenta de transferência de arquivos à CONTRATADA, uma vez que seja comprovada a existência de falha de segurança na ferramenta já estabelecida para troca de arquivos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

- 6.13. Caso a SOLUÇÃO necessite a inserção de scripts em sites ou aplicativos do CONTRATANTE, a forma de integração deve ser acordada entre as partes antes da sua implementação.
- 6.14. Caso a SOLUÇÃO integre com serviços de terceiros, esta integração deve ser implementada de forma restrita, executando e tendo acesso apenas as funções exigidas pelo CONTRATANTE.
- 6.15. Caso a SOLUÇÃO disponibilize funcionalidade não nativa do aplicativo ou da ferramenta de comunicação instantânea (como WhatsApp ou Telegram, por exemplo) que exija que o usuário saia do aplicativo para uma SOLUÇÃO EXTERNA, esta SOLUÇÃO EXTERNA deve seguir todos os requisitos de segurança deste anexo, além dos seguintes requisitos:
 - 6.15.1. A SOLUÇÃO EXTERNA deve ser totalmente web, sem necessidade de instalação de aplicativos no dispositivo do cliente ou do atendente;
 - 6.15.2. O link utilizado deve ser de um domínio de propriedade do CONTRATANTE, mesmo que a SOLUÇÃO esteja armazenada fora do ambiente do CONTRATANTE;
 - 6.15.3. Cada link enviado deve ser de uso único, gerado aleatoriamente ou através de hash, e não sequencial, dificultando o acesso indevido por força bruta;
 - 6.15.4. O link não deve conter informações do usuário, seja cliente ou atendente.
 - 6.15.5. A SOLUÇÃO EXTERNA não deve solicitar nova autenticação dos usuários. A autenticação dos usuários deverá ser transferida do aplicativo de origem para a SOLUÇÃO EXTERNA via back-end, sem o tráfego direto das informações do usuário entre o aplicativo de origem e o navegador do dispositivo.
- 6.16. A CONTRATADA deve armazenar as senhas ou segredos equivalentes dos usuários no banco de dados de forma criptografada. A cifragem das senhas deve ser realizada com algoritmo irreversível, utilizando função de hash de no mínimo 256 bits, ou cifra simétrica com saída de no mínimo 192 bits. Deve ser utilizado mecanismo de salt de no mínimo 32 bits, além de mecanismo de custo para dificultar ataques de força bruta.
- 6.17. Caso a técnica de cifragem das senhas se torne desatualizada e insegura ao decorrer do CONTRATO, a CONTRATADA deve atualizar o algoritmo, de acordo com os requisitos do CONTRATANTE.

7. Dados

- 7.1. A CONTRATADA reconhece que quaisquer dados enviados para a SOLUÇÃO pelo CONTRATANTE e seus usuários, assim como quaisquer dados gerados pela SOLUÇÃO baseados nos dados enviados, são de propriedade do CONTRATANTE.
- 7.2. A CONTRATADA reconhece que é responsável pela confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados armazenados e processados pela SOLUÇÃO.

- 7.3. A CONTRATADA é responsável por garantir que somente os dados necessários para o escopo da SOLUÇÃO sejam capturados e tratados.
- 7.4. Caso a SOLUÇÃO necessite a inserção de scripts em sites ou aplicativos do CONTRATANTE, os scripts não podem coletar dados sigilosos dos usuários, como dados financeiros ou informações de identificação pessoal (PII), por exemplo.
 - 7.4.1. Se solicitado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá informar os dados coletados pelos scripts inseridos.
 - 7.4.1.1. O CONTRATANTE poderá executar testes ou solicitar evidências à CONTRATADA para garantir o atendimento destes requisitos.
 - 7.4.1.2. Se for identificada a coleta de dados indevidos nos scripts, a CONTRATADA deverá corrigi-los para cessar a coleta indevida.
- 7.5. A CONTRATADA deve garantir a qualidade dos controles de acesso no seu ambiente, visando a proteção dos dados do CONTRATANTE, incluindo no mínimo segregação de acesso entre ambientes de produção, testes, desenvolvimento, e de homologação, uso de senhas de qualidade, revisão periódica de acessos, política de privilégio mínimo, sem uso de contas genéricas.
- 7.6. A CONTRATADA deve implementar rotinas de backup periódico, que devem ser testadas de forma periódica.
- 7.7. A CONTRATADA deve atender plenamente a legislação vigente e os órgãos reguladores no sigilo, tratamento, disponibilidade e segurança dos dados armazenados e processados.
- 7.8. A SOLUÇÃO deve utilizar recursos de criptografia em quaisquer bancos de dados ou outros ativos que armazenem dados do CONTRATANTE, sejam dados de caráter geral, especificados e ou em repouso, ficando a critério do CONTRATANTE a forma e a abrangência de utilização deste recurso.
- 7.9. Os dados do CONTRATANTE deverão ser armazenados e processados de forma segregada dos dados de outros clientes ou usuários da CONTRATADA.
- 7.10. Os ambientes que armazenarem e/ou processarem dados do CONTRATANTE devem possuir ambiente de produção segregado de outros ambientes, como de testes, de desenvolvimento, e de homologação.
 - 7.10.1. Os dados de produção podem ser processados e armazenados exclusivamente em ambiente de produção.
- 7.11. No encerramento do CONTRATO por qualquer motivo, a CONTRATADA deve devolver os dados armazenados que sejam de propriedade do CONTRATANTE, e excluir os dados armazenados e chaves de criptografia, de acordo com o processo estabelecido e acordado entre as partes durante a implementação da SOLUÇÃO.

- 7.11.1. Nos casos em que a CONTRATADA tiver obrigação legal de manter dados do CONTRATANTE mesmo após o encerramento do contrato, a CONTRATADA deve informar ao CONTRATANTE o escopo de dados e o prazo de expurgo.
- 7.12. A CONTRATADA deve permitir o acesso e a cópia dos dados de propriedade do CONTRATANTE abertos, independente da vigência deste Contrato.
- 7.13. Os dados do CONTRATANTE, coletados pela SOLUÇÃO ou enviados pelo CONTRATANTE ou seus usuários, não deverão ser utilizados para treinamento de modelos de Inteligência Artificial (IA) ou semelhantes, exceto se devidamente autorizado pelo CONTRATANTE, nem para quaisquer outros fins que não sejam para atendimento do objeto deste contrato.
- 7.13.1. Nos casos autorizados de uso de IA, os dados não deverão ser retirados do ambiente da SOLUÇÃO que atende o CONTRATANTE, devendo ser mantidos segregados dos dados de outros clientes e parceiros da CONTRATADA.
- 7.13.2. É responsabilidade da CONTRATADA garantir a segurança destes dados, não permitindo que o uso de ferramentas de IA exponha informações de forma indevida, seja para usuários do CONTRATANTE ou para usuários de outros clientes e parceiros da CONTRATADA.

8. Envio de E-mail

- 8.1. Caso a SOLUÇÃO envie e-mails em nome do CONTRATANTE, os requisitos a seguir devem ser seguidos:
 - 8.1.1. As mensagens de e-mail devem ser enviadas protegidas pelo protocolo TLS, seguindo as mesmas regras do item 6. *Comunicação e Criptografia* deste documento de especificações técnicas.
 - 8.1.2. A SOLUÇÃO deve ser capaz de enviar e-mails utilizando um domínio ou subdomínio de propriedade do CONTRATANTE, sendo responsabilidade da CONTRATADA informar os endereços IP dos servidores de e-mail utilizados na solução ao CONTRATANTE, e sendo responsabilidade do CONTRATANTE configurar os registros DNS necessários.
 - 8.1.2.1. Ficará a critério do CONTRATANTE a definição se o domínio ou subdomínio utilizado será de propriedade do CONTRATANTE ou da CONTRATADA.
 - 8.1.3. A SOLUÇÃO deverá permitir o cancelamento da inscrição dos endereços de e-mail da listagem de destinatários, permitindo que os usuários solicitem a parada do envio de mensagens de ações de marketing ou similares.
 - 8.1.3.1. Mesmo que o usuário solicite o cancelamento da inscrição, a SOLUÇÃO deverá manter o envio de e-mails que forem considerados essenciais pelo CONTRATANTE, como avisos ou notificações.

- 8.1.3.2. As mensagens de e-mail enviadas em ações de marketing ou similares devem conter link para solicitação do cancelamento da inscrição, além de conter cabeçalhos que permitam o cancelamento com um clique, de acordo com a RFC 2396 e a RFC 8058.
- 8.1.4. O *layout* das mensagens de e-mail deverá seguir a identidade visual definida pelo CONTRATANTE.
- 8.1.5. A CONTRATADA deverá garantir, durante toda a vigência do CONTRATO, a aderência da SOLUÇÃO às diretrizes para remetentes de e-mails dos principais provedores de e-mail do mercado, garantindo que as mensagens sejam recebidas pelos usuários destes provedores, incluindo ao menos os provedores Google (gmail.com), Microsoft (hotmail.com, outlook.com, live.com), Yahoo (yahoo.com), e Apple (icloud.com).

9. Segurança do Ambiente em Nuvem

- 9.1. Se a SOLUÇÃO estiver hospedada em cloud (ambiente em nuvem), mesmo que de forma parcial, o provedor de cloud (CSP) deverá possuir as seguintes certificações para o ambiente utilizado:
 - 9.1.1. Cloud Security Alliance (“CSA”) Secure Trust Assurance and Risk (“STAR”); ou Certificação ISO 22.301:2013 - Gerenciamento de Continuidade de Negócios.
 - 9.1.2. Certificações da família ISO 27000:
 - 9.1.2.1. ISO 27.001:2013 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação;
 - 9.1.2.2. ISO 27.017:2015 – Padrão de Segurança para Provedores e Usuários de Serviços em Nuvem;
 - 9.1.2.3. ISO 27.018:2019 – Código de Prática de Proteção de Dados Pessoais.
- 9.2. Se a SOLUÇÃO estiver hospedada em cloud (ambiente em nuvem), mesmo que de forma parcial, o ambiente em nuvem utilizado pela solução (CSP) deverá prover recursos integrados de CSPM (Cloud Security Posture Management) a fim de detectar vulnerabilidades decorrentes da má configuração dos serviços, que possam gerar violações e vazamento de informações.

10. Segurança de Infraestrutura

- 10.1. A CONTRATADA deve possuir uma política de atualização e aplicação de patches corretivos nos ativos que compõem a solução.
- 10.2. A CONTRATADA deverá possuir processo de configuração segura (hardening) nos ativos que compõem a SOLUÇÃO. O processo deverá ser baseado nas melhores práticas de mercado. O processo deverá possuir método de verificação contínua.
- 10.3. A CONTRATADA deverá possuir sistema gerenciador da documentação dos ativos que compõem a SOLUÇÃO, incluindo topologia, arquitetura, mudanças e incidentes, que deverão ser mantidas atualizadas.

- 10.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar a documentação dos ativos de TI que compõem a SOLUÇÃO sempre que solicitado pela CONTRATANTE, e em todos os eventos de incidentes de segurança cibernéticos que afetem o ambiente ou os dados relacionados ao objeto do contrato.
- 10.4. A SOLUÇÃO e o ambiente de TI da CONTRATADA deverão ser protegidos contra os principais ataques cibernéticos, como aqueles previstos no OWASP Top 10, considerando o mais recente.
- 10.5. A CONTRATADA deverá ter seus ativos de TI monitorados e protegidos contra vazamento de dados, ataques de malware e artefatos maliciosos e exploração de vulnerabilidades.
- 10.6. A CONTRATADA deverá garantir que a SOLUÇÃO seja aderente as melhores práticas de mercado para desenvolvimento e implantação segura.

11. Gestão de Vulnerabilidades

- 11.1. A CONTRATADA deverá executar testes de identificação de vulnerabilidades na SOLUÇÃO e em toda infraestrutura que trafega, processa ou armazena dados do CONTRATANTE e do escopo do objeto do contrato.
 - 11.1.1. Caso a SOLUÇÃO tenha componentes instalados no ambiente do CONTRATANTE, ficará a critério do CONTRATANTE a definição da responsabilidade pela execução dos testes de identificação de vulnerabilidades.
- 11.2. Os testes de identificação de vulnerabilidades deverão incluir métodos que contemplem no mínimo as verificações de vulnerabilidades previstas ou publicadas no OWASP Top 10, CVE (Common Vulnerabilities and Exposures), CWE (Common Weakness Enumeration).
- 11.3. Os testes de identificação de vulnerabilidades deverão ser executados ao menos uma vez por trimestre, e sempre que houver mudanças significativas nas funcionalidades ou na estrutura da SOLUÇÃO.
 - 11.3.1. A CONTRATADA poderá contratar empresa especializada para a execução dos testes de identificação de vulnerabilidades, observando que as demais cláusulas sejam respeitadas.
- 11.4. Sempre que solicitado a CONTRATADA deverá disponibilizar os relatórios e evidências detalhadas dos testes de identificação de vulnerabilidades, no mínimo nos formatos PDF, HTML e CSV.
 - 11.4.1. O CONTRATANTE poderá repassar os relatórios e evidências para Órgãos Reguladores, Órgãos Fiscalizadores e Auditorias Externas.
 - 11.4.2. Os relatórios deverão conter o detalhamento das análises e testes realizados, procedimentos adotados, técnicas e ferramentas utilizadas, e todos os resultados obtidos durante os testes, inclusive daqueles que não resultaram na identificação de vulnerabilidades.

- 11.4.3. No caso das vulnerabilidades identificadas, os relatórios deverão ter as respectivas evidências, a descrição dos testes, metodologia utilizada e passo-a-passo de como a vulnerabilidade ou falha foi identificada, a fim de permitir a sua reprodução ou validação por parte do CONTRATANTE.
- 11.5. A CONTRATADA deverá realizar a classificação de vulnerabilidades de acordo com Common Vulnerability Scoring System (CVSS) na Versão 3 (três) ou superior.
- 11.6. A CONTRATADA deverá realizar o tratamento de vulnerabilidades identificadas pela CONTRATADA sem ônus ao CONTRATANTE.
- 11.6.1. As vulnerabilidades deverão ser corrigidas nos prazos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com a severidade, definidos nos itens abaixo:
- 11.6.1.1. Vulnerabilidades de severidade CRÍTICA em até 30 (trinta) dias, a contar da data de encerramento dos testes.
- 11.6.1.2. Vulnerabilidades de severidade ALTA em até 60 (sessenta) dias, a contar de encerramento dos testes.
- 11.6.1.3. Vulnerabilidades de severidade MÉDIA em até 90 (noventa) dias, a contar da data de encerramento dos testes.
- 11.6.1.4. Vulnerabilidades de severidade BAIXA em até 120 (cento e vinte) dias, a contar da data de encerramento dos testes.
- 11.6.1.5. Para aquelas vulnerabilidades cuja severidade o cálculo do CVSS seja igual ou superior a 8.6 (oito ponto seis), a CONTRATADA deverá iniciar o tratamento da vulnerabilidade imediatamente, incluindo medidas de mitigação e monitoramento de tentativas de exploração, e comunicar tempestivamente a CONTRATANTE.
- 11.6.2. A CONTRATADA poderá optar por não realizar o tratamento de vulnerabilidades MÉDIAS ou BAIXAS. Nesse caso ela deverá comunicar a aceitação dos riscos em até 30 (trinta) dias, a contar da data de comunicação de encerramento dos testes, e, dentro deste mesmo prazo, entregar o relatório de aceitação dos riscos.
- 11.6.2.1. A aceitação dos riscos deverá ser baseada em metodologia de gerenciamento de riscos adotada pela CONTRATADA, e evidenciada para o CONTRATANTE através de relatório que contenha a metodologia e os resultados da análise e avaliação dos riscos.
- 11.7. Independente dos referidos testes, caso a CONTRATADA tenha conhecimento de vulnerabilidades na SOLUÇÃO ou na infraestrutura que trafega, processa ou armazena dados do CONTRATANTE, ou vulnerabilidades em outros ativos que possam afetar dados do CONTRATANTE, deverá comunicar imediatamente o CONTRATANTE.
- 11.8. O CONTRATANTE poderá executar testes de identificação de vulnerabilidades na SOLUÇÃO e na infraestrutura exposta para a Internet, dentro do escopo do objeto do contrato, a qualquer momento, desde que previamente informado para a CONTRATADA.

- 11.8.1. Os resultados dos testes de identificação de vulnerabilidades executados pela CONTRATANTE serão comunicados a CONTRATADA para tratamento, conforme o regramento estabelecido neste item.
- 11.9. Durante o período de homologação, o CONTRATANTE poderá executar testes de vulnerabilidades em qualquer equipamento ou software fornecido pela CONTRATADA que componham a SOLUÇÃO e que deverão ser instalados no ambiente do CONTRATANTE.
 - 11.9.1. Os testes poderão ser executados no ambiente do CONTRATANTE, ou em ambiente de homologação da CONTRATADA.
 - 11.9.2. O CONTRATANTE realiza a classificação de vulnerabilidades de acordo com Common Vulnerability Scoring System (CVSS) na Versão 3 (três) ou superior
 - 11.9.3. Se forem detectadas vulnerabilidades de severidade CRÍTICA ou ALTA durante estes testes, o CONTRATANTE poderá exigir a correção destas vulnerabilidades antes da conclusão da homologação.
 - 11.9.3.1. Se as vulnerabilidades de severidade CRÍTICA ou ALTA não possuírem correção publicada, a CONTRATADA deverá propor medidas de contorno para evitar a exploração de tais vulnerabilidades.
 - 11.9.3.2. Se a CONTRATADA não tiver capacidade ou optar por não corrigir as vulnerabilidades de severidade CRÍTICA ou ALTA em tempo de homologação, poderá propor medidas de contorno a serem utilizadas de forma temporária. O CONTRATANTE deverá avaliar tais medidas, e poderá aceitar ou negar.
- 11.10. Se as vulnerabilidades de severidade CRÍTICA ou ALTA detectadas não forem tratadas de acordo com os itens anteriores, o CONTRATANTE poderá não homologar a SOLUÇÃO.
- 11.11. Para as vulnerabilidades de severidade MÉDIA ou BAIXA, a CONTRATADA deverá realizar o tratamento conforme os prazos a serem estabelecidos junto ao gestor, sem ultrapassar o limite de 120 (cento e vinte) dias.

12. Incidentes Cibernéticos

- 12.1. A CONTRATADA deverá possuir equipe para Resposta a Incidentes de Segurança da Informação, ou equivalente, com disponibilidade de atendimento ao CONTRATANTE 24 horas por dia, 7 dias por semana, e manter atualizados os contatos para atendimento telefônico e por e-mail.
 - 12.1.1. A CONTRATADA deverá informar o nome do profissional responsável pela área de Segurança da Informação, ou equivalente, e seus contatos telefônico e de e-mail, ficando este profissional disponível ao CONTRATANTE 24 horas por dia, 7 dias por semana, para resolução de eventuais questões de segurança referentes ao objeto deste contrato.

- 12.2. A CONTRATADA deve reportar, em 24 horas, quaisquer incidentes de segurança ou situação de segurança cibernética que possam afetar a SOLUÇÃO e/ou os dados do CONTRATANTE, através de canal definido pelo CONTRATANTE
- 12.2.1. Devem ser fornecidas as evidências e informações necessárias para os processos de investigação, proteção, monitoramento e outras que o CONTRATANTE solicitar.
- 12.3. A CONTRATADA deve possuir procedimentos documentados para Resposta a Incidentes Cibernéticos, cuja documentação deverá ser entregue ao CONTRATANTE sempre que solicitado.
- 12.4. O CONTRATANTE pode repassar as informações recebidas para Órgãos Reguladores, Órgãos Fiscalizadores e Auditorias Externas.

13. Plano de Recuperação de Desastres

- 13.1. Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar plano de recuperação de desastres (PRD) testado e embasado na norma ISO ABNT NBR ISO 22313:2020 (ou superior) – Segurança e resiliência — Sistemas de gestão de continuidade de negócios, para mitigar eventos de indisponibilidade tecnológica que possam comprometer a entrega dos serviços previstos neste CONTRATO. O PRD e testes podem seguir o modelo já adotado pela CONTRATADA, e deverão abranger os ativos e serviços técnicos de tecnologia da informação utilizados no atendimento deste CONTRATO, inclusive os que porventura sejam realizados por subcontratação, se autorizada contratualmente, ou cadeia de fornecimento.
- 13.2. Sempre que solicitado, o PRD e os testes apresentados pela CONTRATADA serão analisados pelo CONTRATANTE, que poderá rejeitar ou sugerir adequações, as quais deverão ser providenciadas pela CONTRATADA para garantir o fornecimento dos serviços previstos neste CONTRATO em caso de situação de crise ou desastre no ambiente da CONTRATADA.
- 13.3. Caso ocorra a solicitação descrita nas cláusulas 13.1 e 13.2 acima, a CONTRATADA será comunicada formalmente pelo gestor do contrato sobre a quantidade de tempo em dias corridos, a partir da comunicação do CONTRATANTE, ela terá para apresentar documentação atualizada, conforme for o caso (primeira solicitação, pedido de ajustes, complementação de documentos, rejeição, etc.).
- 13.4. Desde já a CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE a repassar as informações contidas na documentação recebida referente ao PRD e seus testes, para Órgãos Reguladores, Órgãos Fiscalizadores e Auditorias Internas e Externas.
- 13.5. O CONTRATANTE pode, a seu exclusivo critério, deixar de solicitar PRD testado da CONTRATADA caso, ao longo da execução do contrato, constate que os ativos e serviços técnicos de tecnologia da informação utilizados no atendimento deste CONTRATO não sejam críticos a ponto de exigir a existência de um PRD.

14. Integração com Solução AVI

14.1 Requisitos de Integração com o Assistente Virtual Inteligente (AVI) implantado no CONTRATANTE.

14.1.1 AVI Implantado no CONTRATANTE:

Produto: Sophie

Versão: 4.3.2.1

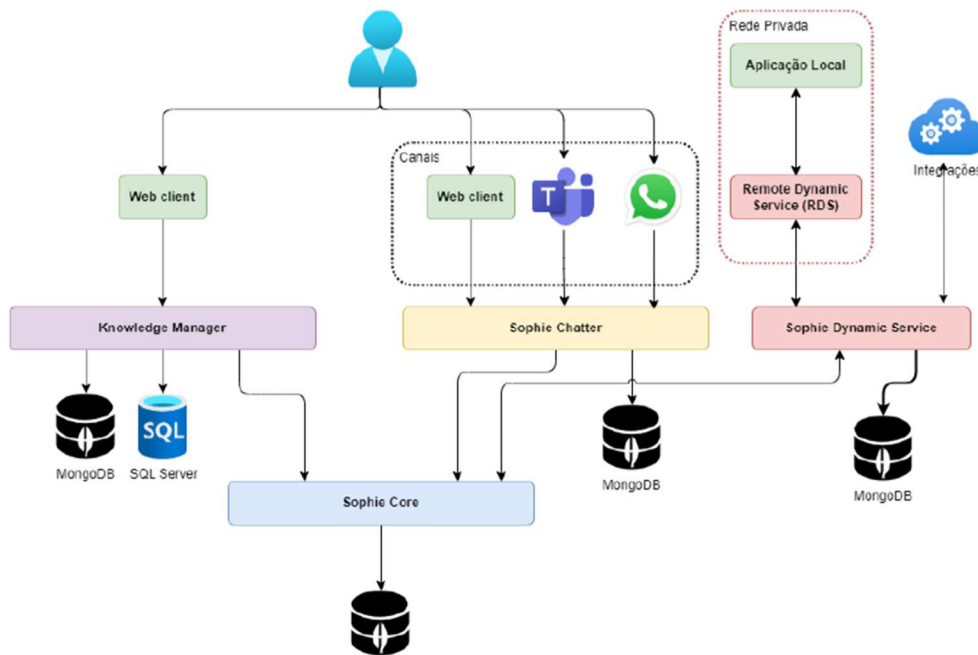
Fabricante: Stefanini

Ambientes: Homologação, Produção Intranet e Produção Internet.

Modalidade de contratação: “on-premise”

14.1.2 Arquitetura Básica

Segue abaixo uma visão geral da arquitetura do AVI implantado no CONTRATANTE com os respectivos componentes:



14.2 Integração das Soluções

14.2.1 A CONTRATADA deverá permitir a integração da SOLUÇÃO proposta com o AVI implantando no CONTRATANTE.

14.2.2 A CONTRATADA deverá repassar toda a documentação necessária para integração com o AVI implantado no CONTRATANTE, para que o fabricante do AVI possa desenvolver os componentes necessários para integração com a SOLUÇÃO proposta.

14.2.3 O desenvolvimento, homologação e implantação de componentes da SOLUÇÃO proposta, necessários a integração com o AVI implantado no CONTRATANTE, ficarão a cargo da CONTRATADA.

14.3 Suporte técnico para integração

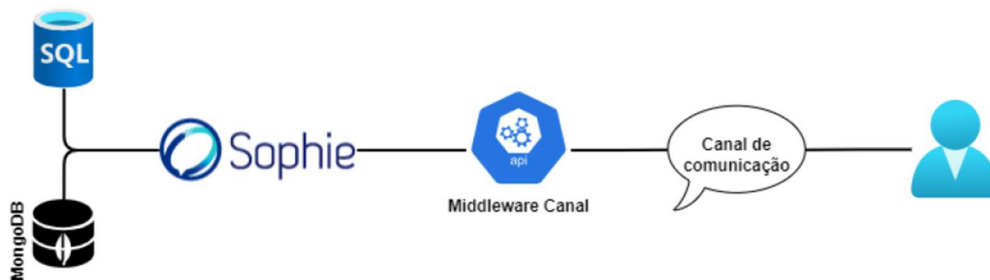
14.3.1A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica para esclarecimento de dúvidas e realização de testes de integração, conforme for demandado pelo CONTRATANTE, atendendo a solicitações do fabricante do AVI.

14.3.2A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica para esclarecimento de dúvidas e realização de testes de integração, conforme for demandado pelo CONTRATANTE, atendendo a solicitações do fabricante do AVI.

14.4 Método de Comunicação AVI:

14.4.1 Conforme documento emitido pelo fabricante, Stefanini, o AVI implantado no CONTRATANTE permite integrações com diversas plataformas de comunicação através de comunicação REST com o componente Chatter. Sendo necessária a existência de um middleware, disponibilizado pela CONTRATADA, para tradução dos formatos das mensagens nos dois sentidos (SOLUÇÃO para o AVI e vice versa), bem como mensagens de controle requeridas pela plataforma, como autenticação, keep alive, controle de sessão, entre outros.

14.4.2 Na Figura abaixo é apresentado de forma geral de como o AVI se conecta com um canal de comunicação.



14.5 Esclarecimento de Dúvidas da CONTRATADA

14.5.1 Em tempo de projeto, eventuais esclarecimentos sobre a forma de integração dos componentes da SOLUÇÃO com o AVI implantado no CONTRANTE deverão ser solicitados através de e-mail para a chave relacionamento_clientes_solucoes_contactcenter@banrisul.com.br, tendo a empresa fabricante do AVI o prazo de 48 horas corridas em dias úteis para retorno das informações.

14.5.2 Havendo a necessidade o CONTRATANTE agendará reuniões para dirimir eventuais dúvidas remanescentes, devendo a CONTRATADA solicitar a reunião com 48 horas de antecedência.

14.5.3 Importante destacar que esclarecimentos técnicos durante o processo licitatório deverão seguir os procedimentos descritos no edital.

15. Requisitos para Integrações

15.5 Conjunto de APIs RESTful que forneçam a funcionalidade de chat entre os atendentes do Banrisul e os clientes do banco. Deve ser possível integrar estas APIs a interfaces de usuário desenvolvidas pelo Banrisul ou por empresas parceiras.

15.6 A API deve estar preparada para receber tokens de autenticação do usuário e identificação de canal de origem.

15.7 A solução de chat deve permitir a integração com chatbots, tanto disponibilizada pela contratada quanto de outros fornecedores, mantendo registros pertinentes ao atendimento em ambos os casos.

15.8 Disponibilizar uma solução de chatbot personalizável.

15.9 Construção da interface que os clientes do Banrisul utilizarão para interagir com a solução de chat. Esta interface deve seguir os padrões das cores e marca do Banrisul e estar em harmonia visual com os demais canais e portais da instituição. A solução deve ser HTML5/JS/CSS3 a fim de poder ser disponibilizada em diferentes canais e plataformas.

15.10 APIs REST:

15.10.1 Consumir APIs REST, utilizando tokens/refresh tokens e seguindo os padrões de segurança OAUTH2.

15.10.2 Todo o tráfego necessário deve ser feito utilizando os protocolos de https e de no mínimo TLS 1.2 e para garantir uma comunicação segura com o ambiente Banrisul.

15.10.3 Utilizar o encoding UTF-8 como padrão de codificação de conteúdo.

15.10.4 Utilizar padrão de estruturação de dados em formato JSON.

15.10.5 Utilizar armazenamento seguro: Não armazenar as credenciais em texto simples e em repositórios de código aberto.

15.10.6 Não armazenar credenciais em código-fonte: Utilizar variáveis de ambiente ou arquivos de configuração externos para armazenar as credenciais e referenciá-las em tempo de execução.

15.10.7 Proteger o acesso: Restringir o acesso às credenciais apenas para os usuários ou processos autorizados.

15.10.8 Estabelecer um processo para a troca das credenciais em caso de vazamento, revogação ou roubo de equipamento.

15.10.9 Utilizar criptografia: Para armazenar as credenciais localmente, utilize criptografia forte para proteger os dados armazenados. Certifique-se de que apenas os usuários autorizados tenham acesso à chave de descryptografia.

15.10.10 Repassar o(s) IP(s) que irão consumir a API para restrição de acesso.

15.11 Layout Posicional

15.11.1 Glossário

Componente operacional: Código de 5 dígitos que representa a tabela a ser utilizada para carga dos dados.

15.11.2 Tipos de dados

15.11.2.1 Texto

O tipo texto deve vir alinhado à esquerda, podendo ser utilizado espaços em branco, se necessário, para completar o tamanho.

- Caracteres especiais/acentos: O uso de acentos deve ser evitado. No caso de o texto possuir caracteres especiais, o processamento identificará corretamente apenas os presentes no padrão ASCII. A presença de quaisquer outros poderá implicar em perda de dados ou erro durante o processamento.

15.11.2.2 Valor

O tipo valor engloba os tipos inteiro e decimal. Deve vir alinhado à direita, com zeros para completar o tamanho, se necessário.

- Representação de casas decimais: É necessário o uso de ponto.

Ex: campo valor 18,2 (o campo terá 20 posições, sendo uma reservada para o sinal e um para o ponto decimal).

Sinal: pode ficar em branco ou ser preenchido com sinal +, sinal – ou 0.

POSIÇÕES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
POSITIVO		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	8	9	.	2	3
POSITIVO	+	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	8	9	.	2	3
NEGATIVO	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	8	9	.	2	3

- Representação de valor SEM casas decimais: Não deve ser incluído o ponto, somente o sinal.

Ex: campo valor 4,0 (o campo terá 5 posições, sendo uma reservada para o sinal).

Sinal: pode ficar em branco ou ser preenchido com sinal +, sinal – ou 0.

POSIÇÕES	1	2	3	4	5
POSITIVO		0	6	1	3
POSITIVO	+	0	6	1	3
NEGATIVO	-	0	6	1	3

15.11.2.3 Data

O tipo data deve ser sempre no formato YYYYMMDD.

Valor do campo será sempre 8 posições.

Timestamp

O tipo timestamp deve ser sempre no formato YYYYMMDD[HH24MISSFF], onde horas, minutos, segundos e milissegundos são opcionais.

Valor do campo será sempre 20 posições.

20140701000000000000	01/07/2014 00:00:00.000000	Somente Data.
20140701230000000000	01/07/2014 23:00:00.000000	Data e hora.
20140701235900000000	01/07/2014 23:59:00.000000	Data, hora e minutos.
20140701235959000000	01/07/2014 23:59:59.000000	Data, hora, minutos e segundos.
20140701235959123456	01/07/2014 23:59:59.123456	Data, hora, minutos, segundos e milissegundos.

15.11.2.4 Estrutura do arquivo

O arquivo no formato POSICIONAL, divide-se em três partes:

- Header
- Registros
- Trailer

Header

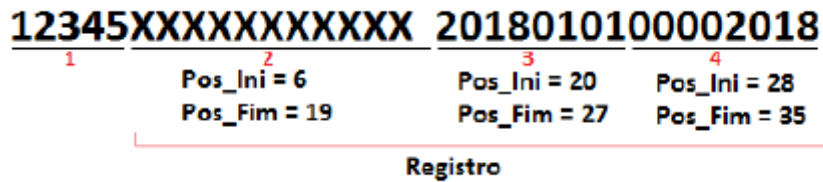
Representa o início do arquivo. Deve vir uma única vez no arquivo. Possui a seguinte estrutura:

BIGI00CSSM2019010120190115120000
1 2 3 4 5 6

1. Indica que a linha é um header.
2. Indica o sistema de origem
3. Indica a periodicidade do processamento (D - Diária, M - Mensal, Q – Quinzenal, S - Semanal, E - Eventual)
4. Indica a data referência no formato YYYYMMDD
5. Indica a data geração no formato YYYYMMDD
6. Indica a hora no formato HHMMSS

15.11.2.5 Registro

Representa um ou mais registros a serem inseridos. Uma linha pode conter um ou vários campos de um mesmo componente operacional. Possui a seguinte estrutura:



1. Indica o componente operacional (5 dígitos)
2. Exemplos campo TEXTO.
3. Exemplo campo DATA.
4. Exemplo campo VALOR.

Obs.: A ordem dos campos, posição e tamanho são obtidos da definição da interface solicitada no BVL.

15.11.2.6 Trailer

Representa o fim do arquivo. Só pode vir uma única vez no arquivo. Possui a seguinte estrutura:

BIG|90CSS0000000000003929

1	2	3
---	---	---

1. Indica que a linha é um trailer.
2. Indica o sistema de origem.
3. Indica a quantidade de linhas do arquivo, inclusive header e trailer (15 posições, preencher com zeros a esquerda).

16. Suporte Técnico – Ferramenta Service Desk

16.1. Método de atendimento para manutenção da solução:

16.1.1. 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.

16.1.2. 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.

16.1.3. O CONTRATANTE deve prover para a CONTRATADA o 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.

- 16.1.4. O acesso ao console do Sistema Service Desk do CONTRATANTE será disponibilizado para a CONTRATADA via internet. Para cada contato será gerado um login e senha de acesso pessoal.
- 16.1.5. A CONTRATADA deve informar imediatamente o CONTRATANTE quando houver desligamento de algum usuário da empresa cadastrado no Service Desk, para inativação de seu acesso.
- 16.1.6. 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.
- 16.1.7. A CONTRATADA deve prever o desenvolvimento do meio de integração com o Sistema Service Desk do CONTRATANTE dentro de regras já definidas e padronizadas, caso opte por também monitorar os Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências sob sua responsabilidade através de ferramenta própria.
- 16.1.8. 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.
- 16.1.8.1. A notificação enviada segue um modelo padrão para todas as empresas externas; não serão feitas customizações.
- 16.1.9. 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.
- 16.1.10. 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.
- 16.1.11. Se algum usuário da CONTRATADA ficar 60 dias sem acessar a ferramenta, seu cadastro será automaticamente inativado e ele perderá acesso.
- 16.2. Método de controle SLA:
- 16.2.1. A CONTRATANTE estabelece que o método de controle de SLA será baseado em tickets de atendimento. Os prazos de atendimento e solução, respeitado o horário de atendimento, serão contados a partir da data/hora de transferência do ticket à CONTRATADA oriundo da ferramenta de Service Desk do CONTRATANTE até a data/hora de conclusão do atendimento registrada na ferramenta de Service Desk do CONTRATANTE pela CONTRATADA.
- 16.2.2. Os tickets de atendimento obedecerão às regras de Níveis de Serviço a seguir:

TIPO DE SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO
-----------------	-----------

Solução de Contorno e/ou Definitiva	Compreende a solução dada pela CONTRATADA que permita a continuidade operacional do objeto contratado, podendo esta solução ser também definitiva.
Resolução Definitiva	Compreende na apresentação de projeto, através de requisição, que contemple uma Resolução Definitiva, a ser aplicada, num tratamento de contorno executado em um incidente originador. Utilizada quando a solução dependa de alterações de maior esforço no objeto contratado.

16.2.3. Os tempos das soluções serão medidos desde o registro ou transferência até a solução do ticket na ferramenta Service Desk da CONTRATANTE. Cada um dos tickets de atendimento (Incidente, Requisição ou Ocorrência) levará em consideração o cenário da Falha, Ocorrência ou Circunstância, conforme abaixo classificado:

Perfil	Cenário	Tempo SLA (H)
Capacidade	Ocorrência de mensagens de erro no objeto contratado/sistema que não afetam a operação.	180 minutos
	Ocorrência de lentidão no funcionamento do objeto contratado/sistema.	30 minutos
	Realização de consulta técnica / solicitação de informações operacionais em relação ao objeto contratado/sistema.	60 minutos
	Solicitação de avaliação técnica / resolução definitiva de problema / implementação / melhoria no objeto contratado/sistema.	240 minutos
	Solicitação de visita técnica.	240 minutos
Disponibilidade	Objeto contratado/sistema intermitente.	120 minutos
	Ocorrência de falha ou defeito em alguma(s) funcionalidade(s) do objeto contratado/sistema.	30 minutos
	Ocorrência de falha ou defeito que impede totalmente a operação do objeto contratado/sistema	30 minutos
	Ocorrência de falha ou defeito que impeça de forma parcial a operação ininterrupta do objeto contratado/sistema.	60 minutos
Segurança	Ocorrência de falha ou defeito que afeta a segurança do objeto contratado/sistema, gerando uma vulnerabilidade.	60 minutos

- 16.2.4. A CONTRATANTE estabelece que o horário de atendimento será no edifício sede DG de segunda-feira à sexta-feira das 8h30min às 17h30min, exceto em feriados.
- 16.2.5. O atendimento de Incidentes, quando NECESSÁRIO, poderá ocorrer fora dos horários mencionados, de acordo com a disponibilidade do CONTRATANTE.
- 16.2.6. Os atendimentos, e conseqüentemente os respectivos prazos do Acordo de Níveis de Serviço poderão ser paralisados nas seguintes situações:
- Quando o CONTRATADO depender de informações e/ou recursos, por parte da CONTRATANTE, que inviabilizem a execução do atendimento;
 - Quando a ocorrência depender de retorno de informações da CONTRATADA mediante concordância da CONTRATANTE;
 - Quando a ocorrência depender de agendamento para atendimento, onde fora acordada data/hora entre CONTRATADA e CONTRATANTE.
- 16.2.7. A pausa e retomada ocorre através da atualização do STATUS do ticket, exceto nos casos de agendamento em que a pausa ocorre quando preenchido campo DATA DE AGENDAMENTO na ferramenta de controle da CONTRATANTE. A retomada acontece automaticamente quando atingida a data/hora agendada.
- Os status disponíveis para uso em Incidentes e Requisições, e que contemplam as situações acima citadas são:
- Status para paralisação do atendimento mediante a justificativa:
 - Aguardando Fornecedor
 - Aguardando cliente/usuário
 - Agendado
 - Em Homologação (somente para requisições)
 - Os status para retomada do atendimento mediante a justificativa:
 - Em atendimento
 - Encaminhado
 - Homologado (somente para requisições)
 - Não homologado (somente para requisições)
 - Reaberto
- 16.2.8. Pausas e retomadas de tempo de atendimento só ocorrem quando o tempo total do SLA acordado para o atendimento ainda não foi excedido.
- 16.2.9. É vedada a transferência do ticket, salvo para correção de encaminhamento.
- 16.2.10. A CONTRATADA poderá atualizar o ticket a qualquer tempo.

16.2.11. Após a resolução do ticket pela CONTRADADA, a CONTRATANTE terá um prazo de 2 dias úteis para reabrir o ticket. Essa reabertura do ticket será considerada como continuação do atendimento anterior, ou seja, a contagem do prazo de atendimento será retomada e não haverá ônus financeiro para a CONTRATANTE em decorrência de uma possível caracterização de nova demanda.

Anexo - Planilha de Especificações do Produto

1. Requisitos Gerais

- 1.1 Implantar solução in cloud e API WhatsApp (custos de hospedagem e manutenção inclusos) e outras que se fizerem necessárias ao longo do contrato para o melhor uso da ferramenta descrita no objeto.
- 1.2 Ativação de números na conta WhatsApp Business API já existente, ou que venha a ser criada em nome Banrisul.
- 1.3 Fornecimento, configuração e manutenção de solução de atendimento automatizado via WhatsApp Business API, incluindo árvore de decisão e robô de atendimento.
- 1.4 Implantar ambientes apartados de produção e laboratório.
- 1.5 Permitir redundância e contingência dos serviços.
- 1.6 Permitir atendimento integrado com no mínimo os seguintes canais: WhatsApp, SMS, e-mail, chat, Facebook, Instagram, Google RCS, Google Business Messages, Telegram, Push.
- 1.7 Ser acessada por interface web e mobile atendendo os requisitos técnicos constantes no Anexo I – Planilha de Especificações Técnicas.
- 1.8 Permitir envio de mensagens ativas e receptivas (inbound e outbound).
- 1.9 Permitir orquestração em conjunto com demais canais de comunicação utilizados pelo Banrisul, de acordo com as configurações e parâmetros e customização de régua de comunicação.
- 1.10 Permitir apresentação de histórico de conversas realizadas na ferramenta, com possibilidade de configuração por usuário e cliente.
- 1.11 Possibilitar a integração ao ambiente legado.
- 1.12 Possibilitar a integração aos aplicativos do Grupo Banrisul.
- 1.13 Possibilitar a integração e transbordo de atendimento com solução de assistente virtual inteligente instaladas em ambiente Banrisul.
- 1.14 Permitir integração com Plataformas Virtuais (Consumidor.Gov, ReclameAqui e Não Me Perturbe), lojas de aplicativos (Apple App Store e Google Play Store) e ferramentas de marketing e analytics (Google Ads e Analytics, Facebook Ads e Analytics).
- 1.15 A Solução deverá ter a capacidade de integração com os sistemas corporativos do Banco, via API REST.
- 1.16 A solução deverá ser compatível com o CRM proprietário do Banrisul, com os aplicativos do Microsoft Dynamics 365 e, no mínimo, com outras ferramentas reconhecidas como referência de mercado que possuam credibilidade em consultorias como a Gartner.
- 1.17 Permitir chamadas de voz e vídeo, transcrição de áudio, envio e recebimento de texto, documentos, vídeos, imagens e demais mídias necessárias a ser parametrizado de acordo com regras de segurança do Banrisul.
- 1.18 Possibilitar a ativação de novos números e integração com números existentes vinculados à conta WhatsApp Business API Banrisul.
- 1.19 Possibilitar gestão do atendimento em que seja possível cadastrar e configurar regras de roteamento, posições de atendimento, grupos de atendimento, canais e serviços, usuários e níveis de acesso, habilidades (skill), intervalos, prompts, feriados, horários de funcionamento, contatos de clientes, listas de exclusão/bloqueio e todos os parâmetros necessários para funcionamento.

- 1.20 Fornecer consultoria de melhoria contínua técnica e de negócio para atendimento às regras de uso e políticas de mensagens do aplicativo WhatsApp definidos pelo fornecedor Meta/Facebook.
- 1.21 A solução contratada deverá contemplar, de forma nativa ou por meio de integração, funcionalidades para captura, registro, gerenciamento e auditoria do consentimento dos clientes (opt-in) e da revogação desse consentimento (opt-out)
- 1.22 Permitir a criação, submissão, gerenciamento e monitoramento ilimitado de templates de mensagens no WhatsApp Business Platform, em conformidade com as diretrizes da Meta para aprovação de mensagens.
- 1.23 Possuir funcionalidade para realização de auditoria de utilização, possibilitando o rastreamento dos atendimentos (detalhamento no Anexo - Planilha de Especificações Técnicas).
- 1.24 A Solução deverá armazenar histórico de contatos de todos os canais configurados, armazenar as gravações/registros de áudio, vídeo e texto de todas as interações nos canais de uso e disponibilizar interface de recuperação das gravações/registros.
- 1.25 O armazenamento das gravações e históricos deverá ser mantido por 10 (dez) anos, para expurgo deverá ser consultado e autorizado e em caso de rescisão de contrato deverá ser seguido o que conta no Termo de Referência item 7.5 PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL
- 1.26 O armazenamento das gravações e históricos na infraestrutura da CONTRATADA deverá ser organizado por ano de geração. Os dados devem ter a possibilidade de exportação, separados em lotes por ano, pela vigência contratual.
- 1.27 Todos os dados, metadados, cópias de segurança (backup), informações e conhecimentos produzidos ou custodiados, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem ser processados e/ou armazenados em países com os quais o BACEN possua convênio ou acordo de cooperação, conforme a Resolução CMN nº 4.893 de 26/2/2021 e lista oficial publicada pelo BACEN.
- 1.28 A CONTRATADA compromete-se a manter a CONTRATANTE informada sobre qualquer alteração no território de armazenamento dos dados ou na substituição do fornecedor de serviços de hospedagem em nuvem utilizados para a execução da solução SaaS objeto deste contrato.
- 1.29 Qualquer alteração mencionada no item anterior deverá ser comunicada à CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, salvo em casos de emergência ou força maior, devidamente justificados, em que a comunicação deverá ocorrer no menor prazo possível. A comunicação deverá conter, no mínimo:
 - 1.29.1 A identificação do novo território ou fornecedor;
 - 1.29.2 A justificativa da alteração;
 - 1.29.3 A descrição das medidas adotadas para garantir a continuidade, segurança e conformidade do serviço, especialmente no que se refere à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e à Resolução CMN nº 4.893 de 26/2/2021.
- 1.30 A CONTRATANTE poderá, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da comunicação, manifestar-se contrariamente à alteração, desde que fundamente sua objeção com base em riscos legais, regulatórios ou operacionais. Nessa hipótese, as partes deverão buscar solução consensual, podendo, inclusive, rescindir o contrato sem ônus para a CONTRATANTE.

- 1.31 No caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei 13.709, de 14 de agosto, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, e demais legislações sobre o assunto.
- 1.32 Suporte técnico no Brasil em Português Brasileiro.
- 1.33 A solução deverá ser em idioma Português Brasileiro.
- 1.34 Configurações de fluxo de atendimento (ativo e receptivo) devem permitir:
 - 1.34.1 Interface gráfica “clique e arraste”
 - 1.34.2 Permitir incorporar blocos de funcionalidades pré-construídas
 - 1.34.3 Permitir configuração de roteamento de diferentes fluxos
 - 1.34.4 Permitir configuração de mensagens síncronas e assíncronas
 - 1.34.5 Permitir a troca de informações com sistema de terceiros e ambiente legado, via API REST e outros métodos indicados pelo Banco
 - 1.34.6 Incluir tratamento de erros internos e validação/teste de fluxos
 - 1.34.7 Possuir controle de versão, podendo voltar para fluxos anteriores
 - 1.34.8 Capacidade de duplicar os fluxos de atendimento cadastrados
 - 1.34.9 Possuir capacidade de importação de arquivos de texto, áudio, vídeo
- 1.35 Disponibilizar modelos aprovados de templates para comunicação por canais de mensagem
- 1.36 Possuir capacidade de filtrar/bloquear anexos suspeitos por tipo de arquivo/extensão.
- 1.37 Possuir proteção anti-DDoS para proteção contra ataques.
- 1.38 Possuir capacidade de busca de interações para todos os canais em uso.
- 1.39 A Solução deverá realizar transferência de atendimento entre os canais em uso. Persistindo na transferência os dados de identificação do cliente e histórico do atendimento.
- 1.40 Permitir acionamento das funcionalidades de atendimento da(s) interação(ões) vigente(s), assim como ações de login/logout, marcação de pausas, agendamento de callback, alerta visual/sonoro de recebimento de interação, informações da jornada do cliente, consulta ao supervisor, tabulação de resultado de interação.
- 1.41 Disponibilizar perfis padrões da Solução, além de desenvolver perfis específicos caso não estejam contemplados na versão original.
- 1.42 Permitir a parametrização de acesso e alçadas conforme perfis permitindo, segregação de atividades.
- 1.43 Permitir configuração para inserção, exclusão e alteração de usuários e perfis.
- 1.44 Permitir a integração e centralização das conversas realizadas via WhatsApp provenientes de múltiplos dispositivos móveis corporativos (smartphones).
- 1.45 A Solução deverá ter o tempo sincronizado com a hora oficial de Brasília ou de acordo com o fuso-horário definido pelo Banrisul.

2. Requisitos para Atendimento

- 2.1 Permitir o atendimento virtual pela rede de agências e demais plataformas, tratar mais de um atendimento simultaneamente, realizar gestão de filas de diferentes hierarquias e atendimentos, redirecionamento de atendimentos e transição entre canais (exemplo whats e chat).
- 2.2 Permitir que o usuário visualize o canal de entrada da interação do cliente com histórico de comunicação e de identificação do cliente de forma organizada e cronológica (jornada completa – ativa e passiva).

- 2.3 A Solução deverá permitir criação de filas múltiplas, grupos de atendimento e atribuir agentes individuais ou em grupo.
- 2.4 Permitir configuração de status de agentes, com no mínimo os seguintes: disponível, em espera, em atendimento, não disponível.
- 2.5 A solução deverá possibilitar a identificação do cliente de acordo com validações de dados ou identificação positiva ou outro recurso.
- 2.6 A solução deverá apresentar na tela do usuário as informações validadas na etapa identificação positiva quando receber o atendimento.
- 2.7 Permitir atendimentos simultâneos pelo mesmo agente, para atendimentos por texto, com possibilidade de configuração por grupo de atendimento e individual.
- 2.8 A solução deverá emitir notificações visuais e sonoras de recebimento de interação nos canais integrantes da solução.
- 2.9 Acesso à solução via aparelho com tecnologia Android e IOS, a exemplo de tablets e smartphones.
- 2.10 Permitir pesquisa a históricos e visualização da jornada do cliente, com parâmetros de busca diversos como CPF, Nome do Cliente, Data da conversa ou palavras chaves.
- 2.11 Para cada interação atendida, deverá ser aberta janela ou aba de atendimento única, onde deverão estar disponíveis todos os serviços, funcionalidades e integrações inerentes ao canal de atendimento.
- 2.12 Correção gramatical das interações por texto para português brasileiro.
- 2.13 Alertas visuais para identificação de clientes aguardando resposta a mais tempo ou então clientes classificados como prioritários.
- 2.14 Registrar confirmação ou não de recebimento, leitura e respostas das mensagens enviadas.
- 2.15 Possibilitar o rastreamento do retorno do cliente ao ativo, direcionando o atendimento para o empregado que disparou a mensagem ativa.
- 2.16 Fornecer transcrição de áudio.
- 2.17 Deverá oferecer funcionalidades que permitam o agendamento de atendimentos, interações ou serviços diretamente pela solução.
- 2.18 Capacidade de preencher previamente saudações e respostas comuns.
- 2.19 Permitir a configuração de time-out tanto para o cliente quanto para o agente, com mensagens parametrizáveis de aviso.
- 2.20 Permitir a criação de mensagens com uso de texto (letras, números e caracteres especiais), botões, links, imagens, documentos, áudios, vídeos e emojis conforme parametrização.
- 2.21 Permitir que os usuários externos enviem arquivos de imagem, áudio, vídeo e texto nas interações, reações, assim como “gifs” e “figurinhas” e possibilitar que o atendente visualize de forma on-line e real interação do usuário externo.

3. Requisitos para Whatsapp Ativo

- 3.1 Contar com módulo específico (Módulo de Comunicação) para envio e gestão de campanhas de ativo, bem como, cumprimento das Políticas do WhatsApp publicadas e atualizadas pela Meta.
- 3.2 Contar com integração com a Meta para aprovação ilimitada de templates para campanhas de ativo dentro da própria ferramenta.

- 3.3 Disponibilizar as funcionalidades originais da Solução no que tange a comunicação ativa, além de desenvolver e implantar os requisitos que não estejam contempladas na versão original.
- 3.4 Permitir envio de campanhas de ativo na modalidade de comunicação um a um e comunicação em massa (1:1 e 1:N) a ser parametrizável conforme o perfil de usuário.
- 3.5 Contar com diferentes níveis de acesso e permissões para o uso do Módulo de Comunicação Ativa.
- 3.6 Contar com funcionalidades para criação, edição, validação, monitoramento e gestão de usuários.
- 3.7 Permitir a criação e envio de campanhas diversas, inclusive de forma simultânea.
- 3.8 Permitir a criação de mensagens com uso de texto (letras, números e caracteres especiais), botões, links, imagens, documentos, áudios, vídeos e emojis conforme parametrização.
- 3.9 Permitir a reativação de campanhas já encerradas.
- 3.10 Permitir o cadastro e classificação de diferentes tipos de comunicação (Exemplos: Informativa, Legal, Cobrança, Pesquisa, etc.).
- 3.11 Permitir a seleção de público-alvo por campanha por meio de importação de mailings, integração com sistemas do Banco, plataformas virtuais, orquestrador e mídias sociais, bem como permitir o envio para um contato específico.
- 3.12 Realizar envio automático de mensagens, a partir da integração com sistemas do ambiente legado conforme parametrizado.
- 3.13 Permitir a inclusão, alteração, exclusão de dados específicos (CPF, número de telefone, e-mail, etc) de bloqueios de contatos ativos, evitando envio inadequado de qualquer comunicação.
- 3.14 Observar regras de bloqueio (Não Me Perturbe, PROCON e listas internas) registrando o motivo de não envio de alguma mensagem.
- 3.15 Possibilitar a parametrização de Régua de Comunicação que forneça subsídios para identificação e classificação das etapas e jornada, conforme: tipo de mensagem, público-alvo e canal, com possibilidade de programação de ocorrência e recorrência.
- 3.16 Possibilitar a configuração de árvore de decisão, em que seja possível configurar fluxos para diferentes ações do cliente em resposta à mensagem enviada para este, incluindo possibilidade de reenvio de mensagens, transbordo/redirecionamento para grupos de atendimento, usuário específico, sistemas diversos, site ou aplicativos do Banco.
- 3.17 Permitir a captura de avaliações de atendimento após o fechamento de atendimento (exemplo NPS e CSAT).
- 3.18 Permitir configuração de call-back podendo direcionar fluxo de atendimento para: filas específicas, integração com Assistente Virtual Inteligente, sem nenhuma interação, para templates específicos.
- 3.19 Registrar confirmação ou não de recebimento, leitura e respostas das mensagens enviadas, conforme características de cada comunicação. No caso das ações que tenham como objetivo uma ação do cliente (Exemplos: clicar em link, contratar um produto ou serviço pelo App, etc.), a Solução deverá registrar cada ação realizada. Os registros deverão contemplar data e hora da ação pelo cliente, permitindo a identificação da jornada do cliente.
- 3.20 No caso da impossibilidade de entregar a mensagem ao destinatário, a Solução deverá identificar e registrar o motivo.

- 3.21 Manter registro de todas as mensagens enviadas para geração de relatórios e dashboards de acompanhamento e gestão.
- 3.22 A Solução deverá permitir parametrização de regras de descanso, realizando os envios dentro dos prazos e critérios configurados.
- 3.23 Permitir parametrização por template, por nicho de clientes, CPF e por número de contato.

4. Requisitos de Monitoria e Relatórios para todos canais em uso

- 4.1 Disponibilizar dashboards parametrizáveis para visualização de relatórios com recursos analíticos, permitindo avaliar desempenho de todos os atendimentos, os relatórios devem ser emitidos em tela e opção de impressão.
- 4.2 Disponibilizar relatórios com no mínimo os seguintes KPI's:
 - 4.2.1 Tempo Médio de Atendimento (**TMA**): resultado da divisão do tempo total dos atendimentos pelo número de atendimento realizados no mesmo período.
 - 4.2.2 Tempo Médio de Espera (**TME**): resultado da divisão do número de chamadas atendidas pelo tempo total de espera em determinado período.
 - 4.2.3 Nível de Serviço (**NS**): percentual de contatos atendidos dentro de um determinado tempo, considerado o ideal.
 - 4.2.4 Taxa de Abandono (**TA**): resultado da subtração do número de desistências do número total de contatos recebidos em um período.
- 4.3 Permitir criação de visualizações personalizadas por definição de fórmulas baseadas em indicadores de atendimento e performance (exemplo: interações em andamento, clientes em fila, atendimento abandonados, nível de serviço, contatos recebidos, contatos atendidos, contatos transferidos).
- 4.4 Disponibilizar os relatórios padrões da Solução, além de desenvolver e implantar relatórios que contenham as informações solicitadas, caso não estejam contemplados na versão original.
- 4.5 Permitir a elaboração e estruturação de relatórios com pesquisas e dados parametrizáveis com autonomia para o usuário configurar os parâmetros.
- 4.6 Possibilitar a visualização de relatórios analíticos e sintéticos.
- 4.7 Capacidade de exportar dados para arquivos xls, pdf, csv, txt e extração de todos os relatórios com filtros diversos: por Campanha, CPF, Tipo de mensagem, canal.
- 4.8 Integrar com ambiente legado do Banco, para registro de histórico de atendimentos.
- 4.9 Permitir automatização de monitorias com integração a ferramentas com serviço de Speech Analytics e Text Analytics.
- 4.10 O acesso às gravações será através de perfis de acesso distintos configurados.
- 4.11 As pesquisas por interações deverão fornecer todos os resultados, independente do canal (visão *omnichannel*), a não ser que seja selecionado um canal específico como filtro.

5. Requisitos de Supervisão

- 5.1 Permitir acompanhamento de estatísticas, quantidade e qualidade, em tempo real das interações e outras funcionalidades analíticas.

- 5.2 Permitir monitoramento em tempo real dos agentes logados e filas de atendimento, contemplando inclusive tempo em fila e/ou em atendimento.
- 5.3 Visão real-time das posições de atendimento, status, filas, tempo de atendimento, representações gráficas de interações de agente, fila por canal e por grupo em tempo real.
- 5.4 Permitir ao supervisor gerir, acompanhar, participar, colocar em espera, alterar status de agentes individuais ou de um grupo, assumir ou transferir um atendimento em tempo real.
- 5.5 Permitir mover agentes para diferentes filas.
- 5.6 Permitir alteração de encaminhamento de atendimento.

Anexo Glossário

Acordo de Níveis de Serviços (Service Level Agreement - SLA): É um documento utilizado para definir o funcionamento de serviços de TI. Nele são inseridas as responsabilidades da empresa contratada, métricas, objetivos dos serviços, normas de segurança, direitos e deveres de ambas as partes que estão envolvidas no contrato.

API - Application Programming Interface: Conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de *software* ou plataforma.

AVI - Assistente Virtual Inteligente: São programas de computador especialmente projetados para auxiliar os clientes da empresa. Nesse sentido, respostas rápidas e precisas, cortesia, integração com os sistemas corporativos, capacidade de aprendizado, etc., são atributos presentes em um assistente virtual.

BI - Business Intelligence: Conjunto de teorias, metodologias, processos, tecnologias e estruturas que permitem organização e análise dos dados transformando-os em informação.

Bot: Aplicação de *software* concebido para simular ações repetidas vezes de maneira padronizada.

Canal: Ponto de contato para atendimento de um usuário.

CallBack: Funcionalidade que tem como objetivo realizar o retorno de interações de forma programada ou automática.

Calling List: Lista que contém dados e informações sobre contatos para a realização de discagem.

Campanha: Empreendimento de duração determinada com objetivo de contato com um público alvo.

Contexto: É o termo adotado para definir o conjunto de informações relevantes armazenadas durante um atendimento (termos previamente utilizados pelo usuário, tópicos de interesse do diálogo, etc.), além de informações externas a esta interação (localização geográfica do usuário, agência(s) que o usuário possui conta(s), etc.).

Criptografia: É o conjunto de princípios e técnicas para cifrar a escrita, torná-la ininteligível para os que não tenham acesso às convenções combinadas.

CRM: Customer Relationship Management sistema de gestão de relacionamento com o cliente.

CSV: Um arquivo CSV (Comma-separated values, ou em português, Valores Separados por Vírgula) é um tipo especial de arquivo que pode ser criado ou editado em *softwares* de planilha eletrônica. Ao invés de armazenar informações em colunas, os arquivos CSV armazenam informações separadas por vírgulas.

CTI – Computer Telephony Integration: Processo pelo qual um equipamento telefônico troca informações de uma chamada com um computador.

Dashboard: São painéis que mostram métricas e indicadores importantes para alcançar objetivos e metas traçadas de forma visual, facilitando a compreensão das informações geradas.

DNIS - Dialed Number Identification Service: Serviço de telecomunicações que identifica o número de telefone discado em uma chamada.

Emojis: Palavra de origem japonesa, composta pela junção dos elementos “e” (imagem) e “moji” (letra). Um Emoji pode ser considerado um pictograma ou ideograma, ou seja, uma imagem que transmite a ideia de uma palavra ou frase completa.

Fluxo de Atendimento: Script pré-definido que corresponde a uma sequência de possíveis intenções feitas pelo usuário e as devidas respostas a serem dadas pela solução de atendimento.

Funcionalidades Administrativas: São todas as funcionalidades da SOLUÇÃO responsáveis pelas tarefas relacionadas ao controle, configuração e curadoria realizados pelos administradores e gestores.

Funcionalidades Analíticas: São todas as funcionalidades da SOLUÇÃO responsáveis pelas tarefas de avaliação do desempenho da SOLUÇÃO e geração de relatórios.

Funcionalidades Transacionais: São todas as funcionalidades da SOLUÇÃO responsáveis pelas tarefas de atendimento dos usuários independentemente da plataforma ou canal utilizado.

Inbound: comunicação onde o cliente inicia o contato com a empresa (receptivo).

Interação: É toda a tentativa de troca de informação entre o cliente e o *Contact Center*.

Json: É um acrônimo para "JavaScript Object Notation", é um formato leve para intercâmbio de dados computacionais.

LDAP - Lightweight Directory Access Protocol: Tipo de protocolo que serve para atualizar e pesquisar diretórios rodando sobre a camada TCP/IP.

Mensageiros Instantâneos: Aplicação que permite o envio e o recebimento de mensagens em tempo real.

MAU: "Monthly Active Users" (Usuários Ativos Mensais), que é uma métrica usada para determinar o número de usuários únicos que interagem com um produto digital, como um aplicativo ou site, durante um período de 30 dias.

On Cloud: Termo utilizado para descrever uma aplicação que se encontra disponível em servidores na internet responsáveis pelo armazenamento e/ou processamento dos dados desta aplicação.

Open Source: É um modelo de desenvolvimento criado em 1998, que promove o licenciamento livre para o design ou esquetização de um produto, e a redistribuição universal desses, com a possibilidade de livre consulta, examinação ou modificação do produto, sem a necessidade de pagar uma licença comercial, promovendo um modelo colaborativo de produção intelectual.

Outbound: Método de contato em que a empresa é ativa na busca pelo contato com um público alvo.

PDF: Portable Document Format é um formato de arquivo usado para exibir e compartilhar documentos com segurança, independentemente do *software*, do *hardware* ou do sistema operacional.

Pesquisas de Satisfação: Estratégia que serve para medir e entender como está a satisfação do cliente em relação a marca/empresa.

Plataformas Virtuais: Serviços digitais que fornecem plataformas de comunicação e cadastro de reclamações ou bloqueios de ofertas, tais como: Consumidor.gov e ReclameAqui.

Prompt: Arquivo de áudio contendo mensagem específica que pode ser reproduzido por uma URA.

Release: Refere-se ao lançamento de um produto de *software* com pequenas correções e melhorias.

Roteamento: processo pelo qual se define o caminho da navegação baseado em regras e algoritmos previamente definidos.

SAML: É um padrão aberto que permite que provedores de identidade passem credenciais de autorização para provedores de serviços (SP). Isso significa que você pode usar um conjunto de credenciais para entrar em diferentes sites.

Segurança da Informação: Área da computação que busca manter a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados e sistemas.

Service Desk: É a evolução do help desk, pois possui abrangência e qualidade maiores para atender a demanda. Service Desk serve para centralizar as necessidades de uma empresa em um único lugar, registrando entrada e saída de pedidos de suporte e manutenção, para ter um maior controle sobre o que foi feito.

Sistema de Gestão de Identidade: É um sistema capaz de automatizar os processos de acrescentar, modificar, revogar, excluir e gerenciar direitos de acesso e senhas de usuários.

Speech to Text: Técnica aplicada para converter mensagens de voz para texto escrito.

SSO: Single Sign-On é uma propriedade do controle de acesso de vários sistemas de *software* relacionados, porém independentes. Com essa propriedade, um usuário efetua *login* com um único ID e senha para obter acesso a qualquer um dos vários sistemas relacionados.

Text to Speech: Técnica de sintetização da fala humana, que converte texto em linguagem natural.

TLS: Transport Layer Security é um protocolo criptográfico cuja função é conferir segurança para a comunicação na Internet para serviços como e-mail (SMTP), navegação por páginas (HTTP) e outros tipos de transferência de dados.

TXT: arquivo de texto simples que armazena dados de texto puro, sem formatação.

URL (Uniform Resource Locator): Endereço virtual com um caminho que indica onde está o que o usuário procura, e pode ser tanto um arquivo, como uma máquina, uma página, um site, uma pasta etc. URL também pode ser o link ou endereço de um site.

Versão: Atualização do *software* que apresenta alterações significativas quando comparado a seu estado anterior.

Vícios Ocultos: Defeitos ou falhas de fabricação/construção de um componente que se manifesta após certo tempo de uso.

Webservice: Solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes. Com esta tecnologia é possível que novas aplicações possam interagir com aquelas que já existem e que sistemas desenvolvidos em plataformas diferentes sejam compatíveis.

XLS: Formato de arquivo Microsoft Excel.

XML: eXtensible Markup Language, é uma linguagem de marcação recomendada pela W3C para a criação de documentos com dados organizados hierarquicamente, tais como textos, banco de dados ou desenhos vetoriais. A linguagem XML é classificada como extensível porque permite definir os elementos de marcação.

PLANILHA DE ORÇAMENTO – PROCESSO Nº 0000862.2024

OBJETO: Serviços de subscrição de Software como serviço (SaaS – Software as a Service) que permita o atendimento por agentes virtuais ou humanos, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp, do Grupo Meta, conforme condições e requisitos do edital e seus anexos.

1. DEMAIS CONDIÇÕES: Conforme Termo de Referência do processo.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL 60 MESES (R\$)
1	Setup da solução					
1.1	Instalação e configuração	Un	1		-----	
1.2	Implementação dos serviços	Un	1		-----	
					Valor total item 1	
2	Treinamento	Hora/aula	320		-----	
					Valor total item 2	
3	Licenças p/Agente de Atendimento/Supervisor					
3.1	Por agente de atendimento (DE 4.001 até 5.000)	Licença por usuário identificado/mês	3.421			
3.2	Por agente de atendimento + Supervisão (DE 500 até 1000)		629			
					Valor total item 3	
4	Custo plataforma (Montly Active Users) MAU	Contatos únicos/mês	760.000			
					Valor total item 4	
5	Mensagens WhatsApp de resposta aos clientes					
5.1	Marketing	Conversas/mês	0			
5.2	Utility		616.850			
5.3	Authentication		3.150			
5.4	Service		310.000			
					Valor total item 5	
6	Mensagens WhatsApp iniciadas pelo Banco					
6.1	Marketing (CENTRALIZADO)	Conversas/mês	780.000			
6.2	Marketing (REDE AGS)		250.515			

6.3	Utility		620.000			
6.4	Authentication		0			
					Valor total item 6	
7	Consultoria de melhoria contínua (DEv,analista,UX,CX)	Hora	10.000		-----	
					Valor total item 7	
VALOR TOTAL						

2 . OBSERVAÇÃO

As quantidades dos itens “Mensagens” estão mensuradas em conversas dia (janela de 24 horas)

3 . REGRAMENTO DE PRECIFICAÇÃO:

Nos preços propostos e naqueles que, porventura, vierem a ser ofertados através de lances, deverão estar inclusos todos os custos necessários à execução do objeto, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros e quaisquer outros que incidam ou venham incidir sobre o mesmo.

4 . DADOS DA PROPONENTE: RAZÃO SOCIAL; CNPJ; ENDEREÇO COMPLETO; TELEFONE; E-MAIL; DADOS BANCÁRIOS.**5 . VALIDADE DA PROPOSTA: _____**

Acordo de Confidencialidade e Sigilo (Homologação)

Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A., instituição financeira com sede na Rua Capitão Montanha, 177, em Porto Alegre, RS, inscrita no CNPJ sob o nº 92.702.067/0001-96, por seu representante legal no fim assinado, doravante denominado **BANRISUL**, e (razão social), com sede na (--Endereço da empresa --), nº....., Bairro, em -...., CEP-, inscrita no CNPJ sob o nº, por seu representante legal no fim assinado, doravante denominada (Razão Social).

Por este **ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE**, as partes acima nomeadas e qualificadas resolvem firmar o presente, conforme cláusulas e condições as seguir.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente **ACORDO 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 da etapa de homologação da SOLUÇÃO, conforme previsto no Cronograma Físico-Financeiro do Edital.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DEFINIÇÕES

Ativo - Qualquer coisa que tenha valor para as Partes, englobando: 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;

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

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

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

As pessoas e suas qualificações, habilidades e experiências;

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

Confidencialidade e Sigilo - Garantia de que a informação é acessível somente a Pessoas Autorizadas.

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, definições, desenhos, diagramas, documentos, equipamentos, especificações, estatísticas, estudos, experiências, resultados de testes e pesquisas, conhecimento adquirido ou novo conhecimento, a partir de informações confidenciais reveladas, tendências, 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.

Informações Confidenciais ou Sigilosas - 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, especialmente para fins de execução de projetos e processos do BANRISUL.

INFORMAÇÃO PÚBLICA - Trata-se da informação identificada pela Parte Divulgadora com a expressão "INFORMAÇÃO PÚBLICA" ou que:

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

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

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;

Tenha tido a divulgação autorizada por escrito pela Parte Divulgadora;

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;

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.

Parte - Expressão utilizada para referir genericamente os signatários deste **ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**.

Parte Receptora - É a Parte que recebe as Informações Confidenciais.

Parte Divulgadora - É a Parte que divulga as Informações Confidenciais.

Pessoa Autorizada - Agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviços, internos ou externos, ou empregados dos signatários deste **ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO** e aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações.

Sigilo - Condição nas quais dados sensíveis são mantidos em sigilo e divulgado apenas para as Pessoas Autorizadas.

Sigilo Bancário – Tratamento da informação em conformidade com a Lei Complementar 105, de 10 de janeiro de 2001.

CLÁUSULA TERCEIRA

Todas as informações relacionadas ao objeto deste ACORDO, conforme referido na cláusula primeira, que forem transmitidas pela Parte Divulgadora à Parte Receptora ou que vierem a ser descobertas no decorrer do presente processo, devem ser consideradas e protegidas pela Parte Receptora como confidenciais, exceto se antes da divulgação for esclarecido expressamente que não são confidenciais.

CLÁUSULA QUARTA

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

Para alcançar a condição de Pessoa Autorizada, os agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviços, internos ou externos, empregados das Partes, envolvidos, direta ou indiretamente, com a execução do processo referido na cláusula primeira, deverão ser devidamente instruídos sobre a proteção e manutenção da Confidencialidade e Sigilo das Informações Confidenciais, bem como a legislação pertinente ao sigilo bancário, devendo ainda ter conhecimento do teor deste **ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**.

Parágrafo Primeiro: 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.

Parágrafo Segundo: Em qualquer caso, as Partes serão responsáveis por toda infração ao presente **ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO** que venha a ser cometida por qualquer Pessoa sob sua responsabilidade (Autorizada ou não) e tomará todas as providências, inclusive judiciais, necessárias para impedi-los de revelar ou utilizar, de forma proibida ou não autorizada, as Informações Confidenciais.

Parágrafo Terceiro: 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

As INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS reveladas ou que vierem a ser conhecidas serão utilizadas, exclusivamente, para os fins de execução do processo referido na cláusula primeira. Em hipótese alguma poderão ser utilizadas para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro ou para uso de terceiros, salvo acordo entre as partes, expresso e por escrito, em contrário.

A Parte Receptora concorda que:

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;

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

Exceto nos casos de Informações Públicas e 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.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA NÃO DIVULGAÇÃO

As Informações Confidenciais deverão obrigatoriamente ser protegidas pela Parte Receptora por todos os meios possíveis, devendo a elas serem atribuídas no mínimo o mesmo grau de zelo das Informações Confidenciais próprias, sendo dever da Parte Receptora dar conhecimento das obrigações aqui assumidas a todos os seus empregados, colaboradores e demais pessoas que a elas tenham acesso, evidenciando

que a divulgação das Informações Confidenciais, sem autorização expressa da Parte Divulgadora, é motivo suficiente para sujeição às penalidades legais.

Parágrafo Primeiro - A (razão social) concorda também que tomará assinatura no **TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, de todos os seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações confidenciais, que participem do processo referido na cláusula primeira.

Parágrafo Segundo: A (razão social) deverá disponibilizar ao BANRISUL, sempre que solicitado, TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, devidamente assinado, conforme previsto no parágrafo anterior.

CLÁUSULA OITAVA - DA GUARDA DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

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 processo referido na cláusula primeira.

CLÁUSULA NONA - DAS CÓPIAS

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

CLÁUSULA DÉCIMA - DA PROPRIEDADE

O presente **ACORDO 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.

Parágrafo Primeiro: Todas as anotações, compilações e resultados dos trabalhos desenvolvidos no decorrer do presente processo, serão também consideradas Informações Confidenciais, e serão havidos como de propriedade da Parte Divulgadora, não cabendo à outra Parte nenhum direito, salvo acordo entre as mesmas, expresso e por escrito, em contrário.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA VIOLAÇÃO

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 tomarem conhecimento, devendo ser adotadas todas as providências necessárias para evitar qualquer violação futura de Informações Confidenciais, não se afastando a possibilidade de serem aplicadas as penalidades aqui previstas a Parte que tenha dado causa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

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

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.

Quando solicitado, 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 considerada falta gravíssima, conforme previsto no presente ACORDO e ainda podendo ser a (razão social) responsabilizada por perdas e danos que porventura vierem a existir.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS PENALIDADES

O descumprimento de qualquer cláusula do presente **ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO** será considerado falta gravíssima e sujeitará a Parte Divulgadora ao pagamento ou recomposição de todas as perdas, danos e lucros cessantes sofridos pela outra Parte, inclusive as de ordem moral, concorrencial, 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

O presente ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO terá a vigência da duração do processo referido na cláusula primeira. Não obstante o termo final de validade deste instrumento, todas as obrigações aqui previstas, relacionadas às Informações já divulgadas, continuarão a ser observadas, notadamente a preservação da confidencialidade por período indeterminado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PUBLICIDADE

Todas as declarações, anúncios públicos e/ou divulgações relativas ao processo referido na cláusula primeira e a este ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deverão ser previamente comunicados e coordenados por ambas as Partes, dependendo do prévio e mútuo consentimento das mesmas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - REVELAÇÃO POR ORDEM JUDICIAL

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

Parágrafo Primeiro: 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 **ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**.

Parágrafo Segundo: Fica entendido que este **ACORDO 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.

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

Parágrafo Quinto: Qualquer aditamento a este **ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO** deve ser por escrito e assinado por seus representantes legais.

Porto Alegre, __ de _____ de _____.

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

LICITANTE

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

	Qualificação Técnica	Forma de Comprovação	Resultado (SIM/NÃO)	Avaliador	Observação
21.1. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE	Apresentar Declaração de Autorização de Comercialização da SOLUÇÃO, conforme documento modelo (constante no Anexo Modelos de Declarações) ou equivalente, formalizado pelo respectivo Fabricante ou seu representante/distribuidor credenciado no país, quando o Licitante não for o próprio, dirigida ao CONTRATANTE. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado. A Declaração de Autorização de Comercialização pode ser substituída por outros documentos oficiais e formais que contenham as mesmas informações e produzam o mesmo resultado.	Forma de comprovação descrita no item.			
	Caso a SOLUÇÃO utilize componentes <i>open source</i> , o Licitante deverá comprovar a possibilidade de uso corporativo sem custos para o CONTRATANTE. Havendo custos de manutenção ou subscrição, esses deverão ser suportados integralmente pelo Licitante, e, nesse caso, o Licitante deverá anexar comprovação da subscrição. A comprovação de uso corporativo sem custos dos componentes poderá se dar através de documentos oficiais e formais que contenham essas informações e produzam o mesmo resultado. No caso de páginas de internet, o Licitante deverá informar a URL.	Forma de comprovação descrita no item.			
	Caso a SOLUÇÃO não utilize componentes <i>open source</i> deverá anexar declaração informando tal situação.	Forma de comprovação descrita no item.			
	Apresentar comprovação, por declaração ou lista de descontinuidade, fornecida oficialmente pela fabricante, que os modelos e versões de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada não estão na lista de descontinuidade e não há previsão de descontinuidade da data de entrega da proposta até 12 (doze) meses subseqüentes.	Forma de comprovação descrita no item.			
	Apresentar Declaração de Compatibilidade com Soluções Text-To-Speech e Speech-To-Text, conforme documento modelo (constante no Anexo Modelos de Declarações) ou equivalente, comprovando que a Solução do Licitante é compatível com soluções de Text-To-Speech e Speech-To-Text disponíveis no mercado. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.	Forma de comprovação descrita no item.			
	Apresentar Declaração de Compatibilidade com Soluções Speech Analytics, conforme documento modelo (constante no Anexo – Modelos de Declarações) ou equivalente, comprovando que a Solução do Licitante é compatível com soluções de Speech Analytics disponíveis no mercado. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.	Forma de comprovação descrita no item.			
	Apresentar Declaração de Hospedagem na Nuvem da Solução, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por um cliente da Solução, comprovando que o Licitante hospeda o processamento da Solução ofertada em Data Center na nuvem, de pelo menos uma empresa nacional ou internacional onde a Solução tenha sido implantada com o volume de dados e transações compatíveis (ou superior) ao da presente contratação, para as plataformas requeridas no Edital. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.	Forma de comprovação descrita no item.			

	<p>Apresentar Certificado de empresa Business Partner Meta, comprovando que o Licitante apresenta as credenciais reconhecidas pela empresa proprietária do serviço WhatsApp demonstrando especialidade na prestação de serviço objeto do contrato.</p>	Forma de comprovação descrita no item.			
	<p>Apresentar certificações referente a solução hospedada em cloud (ambiente em nuvem):</p> <ul style="list-style-type: none"> •Cloud Security Alliance (“CSA”) Secure Trust Assurance and Risk (“STAR”); ou Certificação ISO 22.301:2013 - Gerenciamento de Continuidade de Negócios. •Certificação ISO 27.001:2013 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação; •Certificação ISO 27.017:2015 – Padrão de Segurança para Provedores e Usuários de Serviços em Nuvem; •Certificação ISO 27.018:2019 – Código de Prática de Proteção de Dados Pessoais. 	Forma de comprovação descrita no item.			
21.2. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DO PROFISSIONAL DA LICITANTE	<p>Apresentar, para todos técnicos, prepostos e gerentes de projeto envolvidos no desenvolvimento e manutenção da SOLUÇÃO contratada, Declaração de Qualificação Pessoal, conforme documento modelo (constante no Anexo Modelos de Declarações) ou equivalente, declarando que o colaborador está apto à execução dos serviços declarados, dirigida ao CONTRATANTE. Deve estar acompanhada do ato constitutivo do declarante, comprovando o poder do signatário para firmar o referido documento. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado. A Declaração de Qualificação Pessoal pode ser substituída por outros documentos oficiais e formais que contenham as mesmas informações e produzam o mesmo resultado.</p>	Forma de comprovação descrita no item.			
21.3. COMPROVAÇÕES DE EXPERIÊNCIA	<p>Apresentar Declaração de Capacidade Técnica, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por dois clientes da Solução, comprovando que a Solução, objeto do Edital, foi fornecida para pelo menos uma empresa do segmento financeiro nacional, com prestação de serviços vigente ou duração de ao menos 1 (um) ano de contrato, onde a Solução tenha sido implantada com volumes similares (ou superior) ao da presente contratação. A Declaração de Capacidade Técnica deve conter o período de implantação, quantidades por canal e plataforma, o tipo de licenças adquiridas, canais e plataformas do (s) Projeto(s), os Serviços prestados e o contato do profissional responsável na Empresa (nome, e-mail e telefone). A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.</p>	Forma de comprovação descrita no item.			
	<p>Apresentar Declaração de Suporte, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por dois clientes da Solução, comprovando que a Licitante presta Serviços de Consultoria, Manutenção e Suporte para Solução, formal e comprovadamente compatíveis com o Edital, de pelo menos uma empresa do segmento financeiro nacional, com prestação de serviços vigente ou duração de ao menos 1 (um) ano de contrato onde a Solução tenha sido implantada com o volume de dados similares (ou superior) ao da presente contratação, para as plataformas requeridas no Edital. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.</p>	Forma de comprovação descrita no item.			

	Requisitos de Produtos	Forma de Comprovação	Resultado (SIM/NÃO/ISENTO)	Avaliador	Observação
	1.1 Implantar solução in cloud e API WhatsApp (custos de hospedagem e manutenção inclusos) e outras que se fizerem necessárias ao longo do contrato para o melhor uso da ferramenta descrita no objeto.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.2 Ativação de números na conta WhatsApp Business API já existente, ou que venha a ser criada em nome Banrisul.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.3 Fornecimento, configuração e manutenção de solução de atendimento automatizado via WhatsApp Business API, incluindo árvore de decisão e robô de atendimento.	Demonstração.			
	1.4 Implantar ambientes apartados de produção e laboratório.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.5 Permitir redundância e contingência dos serviços.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.6 Permitir atendimento integrado com no mínimo os seguintes canais: WhatsApp, SMS, e-mail, chat, Facebook, Instagram, Google RCS, Google Business Messages, Telegram, Push.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.7 Ser acessada por interface web e mobile atendendo os requisitos técnicos constantes no Anexo I – Planilha de Especificações Técnicas.	Demonstração.			
	1.8 Permitir envio de mensagens ativas e receptivas (inbound e outbound).	Demonstração.			
	1.9 Permitir orquestração em conjunto com demais canais de comunicação utilizados pelo Banrisul, de acordo com as configurações e parâmetros e customização de régua de comunicação.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.10 Permitir apresentação de histórico de conversas realizadas na ferramenta, com possibilidade de configuração por usuário e cliente.	Demonstração.			
	1.11 Possibilitar a integração ao ambiente legado.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.12 Possibilitar a integração aos aplicativos do Grupo Banrisul.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.13 Possibilitar a integração e transbordo de atendimento com solução de assistente virtual inteligente instaladas em ambiente Banrisul.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.14 Permitir integração com Plataformas Virtuais (Consumidor.Gov, ReclameAqui e Não Me Perturbe), lojas de aplicativos (Apple App Store e Google Play Store) e ferramentas de marketing e analytics (Google Ads e Analytics, Facebook Ads e Analytics).	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.15 A Solução deverá ter a capacidade de integração com os sistemas corporativos do Banco, via API REST.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.16 A solução deverá ser compatível com o CRM proprietário do Banrisul, com os aplicativos do Microsoft Dynamics 365 e, no mínimo, com outras ferramentas reconhecidas como referência de mercado que possuam credibilidade em consultorias como a Gartner.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.17 Permitir chamadas de voz e vídeo, transcrição de áudio, envio e recebimento de texto, documentos, vídeos, imagens e demais mídias necessárias a ser parametrizado de acordo com regras de segurança do Banrisul.	Demonstração.			
	1.18 Possibilitar a ativação de novos números e integração com números existentes vinculados à conta WhatsApp Business API Banrisul.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.19 Possibilitar gestão do atendimento em que seja possível cadastrar e configurar regras de roteamento, posições de atendimento, grupos de atendimento, canais e serviços, usuários e níveis de acesso, habilidades (skill), intervalos, prompts, feriados, horários de funcionamento, contatos de clientes, listas de exclusão/bloqueio e todos os parâmetros necessários para funcionamento.	Demonstração.			
	1.20 Fornecer consultoria de melhoria contínua técnica e de negócio para atendimento às regras de uso e políticas de mensagens do aplicativo WhatsApp definidos pelo fornecedor Meta/Facebook.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.21 A solução contratada deverá contemplar, de forma nativa ou por meio de integração, funcionalidades para captura, registro, gerenciamento e auditoria do consentimento dos clientes (opt-in) e da revogação desse consentimento (opt-out)	Demonstração.			
	1.22 Permitir a criação, submissão, gerenciamento e monitoramento ilimitado de templates de mensagens no WhatsApp Business Platform, em conformidade com as diretrizes da Meta para aprovação de mensagens.	Demonstração.			
	1.23 Possuir funcionalidade para realização de auditoria de utilização, possibilitando o rastreamento dos atendimentos (detalhamento no Anexo - Planilha de Especificações Técnicas).	Demonstração.			
	1.24 A Solução deverá armazenar histórico de contatos de todos os canais configurados, armazenar as gravações/registros de áudio, vídeo e texto de todas as interações nos canais de uso e disponibilizar interface de recuperação das gravações/registros.	Demonstração.			
	1.25 O armazenamento das gravações e históricos deverá ser mantido por 10 (dez) anos, para expurgo deverá ser consultado e autorizado e em caso de rescisão de contrato deverá ser seguido o que conta no Termo de Referência item 7.5 PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
1. Requisitos Gerais	1.26 O armazenamento das gravações e históricos na infraestrutura da CONTRATADA deverá ser organizado por ano de geração. Os dados devem ter a possibilidade de exportação, separados em lotes por ano, pela vigência contratual.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.27 Todos os dados, metadados, cópias de segurança (backup), informações e conhecimentos produzidos ou custodiados, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem ser processados e/ou armazenados em países com os quais o BACEN possua convênio ou acordo de cooperação, conforme a Resolução CMN nº 4.893 de 26/2/2021 e lista oficial publicada pelo BACEN.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.28 A CONTRATADA compromete-se a manter a CONTRATANTE informada sobre qualquer alteração no território de armazenamento dos dados ou na substituição do fornecedor de serviços de hospedagem em nuvem utilizados para a execução da solução SaaS objeto deste contrato.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.29 Qualquer alteração mencionada no item anterior deverá ser comunicada à CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, salvo em casos de emergência ou força maior, devidamente justificados, em que a comunicação deverá ocorrer no menor prazo possível. A comunicação deverá conter, no mínimo:				
	1.29.1 A identificação do novo território ou fornecedor;	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	1.29.2 A justificativa da alteração;				

1.29.3 A descrição das medidas adotadas para garantir a continuidade, segurança e conformidade do serviço, especialmente no que se refere à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e à Resolução CMN nº 4.893 de 26/2/2021.				
1.30 A CONTRATANTE poderá, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da comunicação, manifestar-se contrariamente à alteração, desde que fundamente sua objeção com base em riscos legais, regulatórios ou operacionais. Nessa hipótese, as partes deverão buscar solução consensual, podendo, inclusive, rescindir o contrato sem ônus para a CONTRATANTE.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
1.31 No caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei 13.709, de 14 de agosto, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, e demais legislações sobre o assunto.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
1.32 Suporte técnico no Brasil em Português Brasileiro.	Demonstração.			
1.33 A solução deverá ser em idioma Português Brasileiro.	Demonstração.			
1.34 Configurações de fluxo de atendimento (ativo e receptivo) devem permitir:				
1.34.1 Interface gráfica "clique e arraste"				
1.34.2 Permitir incorporar blocos de funcionalidades pré-construídas				
1.34.3 Permitir configuração de roteamento de diferentes fluxos				
1.34.4 Permitir configuração de mensagens síncronas e assíncronas				
1.34.5 Permitir a troca de informações com sistema de terceiros e ambiente legado, via API REST e outros métodos indicados pelo Banco				
1.34.6 Incluir tratamento de erros internos e validação/teste de fluxos				
1.34.7 Possuir controle de versão, podendo voltar para fluxos anteriores				
1.34.8 Capacidade de duplicar os fluxos de atendimento cadastrados				
1.34.9 Possuir capacidade de importação de arquivos de texto, áudio, vídeo				
1.35 Disponibilizar modelos aprovados de templates para comunicação por canais de mensagem	Demonstração.			
1.36 Possuir capacidade de filtrar/bloquear anexos suspeitos por tipo de arquivo/extensão.	Demonstração.			
1.37 Possuir proteção anti-DDoS para proteção contra ataques.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
1.38 Possuir capacidade de busca de interações para todos os canais em uso.	Demonstração.			
1.39 A Solução deverá realizar transferência de atendimento entre os canais em uso. Persistindo na transferência os dados de identificação do cliente e histórico do atendimento.	Demonstração.			
1.40 Permitir acionamento das funcionalidades de atendimento da(s) interação(ões) vigente(s), assim como ações de login/logout, marcação de pausas, agendamento de callback, alerta visual/sonoro de recebimento de interação, informações da jornada do cliente, consulta ao supervisor, tabulação de resultado de interação.	Demonstração.			
1.41 Disponibilizar perfis padrões da Solução, além de desenvolver perfis específicos caso não estejam contemplados na versão original.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
1.42 Permitir a parametrização de acesso e alçadas conforme perfis permitindo, segregação de atividades.	Demonstração.			
1.43 Permitir configuração para inserção, exclusão e alteração de usuários e perfis.	Demonstração.			
1.44 Permitir a integração e centralização das conversas realizadas via WhatsApp provenientes de múltiplos dispositivos móveis corporativos (smartphones).	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
1.45 A Solução deverá ter o tempo sincronizado com a hora oficial de Brasília ou de acordo com o fuso-horário definido pelo Banrisul.	Demonstração.			
2.1 Permitir o atendimento virtual pela rede de agências e demais plataformas, tratar mais de um atendimento simultaneamente, realizar gestão de filas de diferentes hierarquias e atendimentos, redirecionamento de atendimentos e transição entre canais (exemplo whats e chat).	Demonstração.			
2.2 Permitir que o usuário visualize o canal de entrada da interação do cliente com histórico de comunicação e de identificação do cliente de forma organizada e cronológica (jornada completa – ativa e passiva).	Demonstração.			
2.3 A Solução deverá permitir criação de filas múltiplas, grupos de atendimento e atribuir agentes individuais ou em grupo.	Demonstração.			
2.4 Permitir configuração de status de agentes, com no mínimo os seguintes: disponível, em espera, em atendimento, não disponível.	Demonstração.			
2.5 A solução deverá possibilitar a identificação do cliente de acordo com validações de dados ou identificação positiva ou outro recurso.	Demonstração.			
2.6 A solução deverá apresentar na tela do usuário as informações validadas na etapa identificação positiva quando receber o atendimento.	Demonstração.			
2.7 Permitir atendimentos simultâneos pelo mesmo agente, para atendimentos por texto, com possibilidade de configuração por grupo de atendimento e individual.	Demonstração.			
2.8 A solução deverá emitir notificações visuais e sonoras de recebimento de interação nos canais integrantes da solução.	Demonstração.			
2.9 Acesso à solução via aparelho com tecnologia Android e IOS, a exemplo de tablets e smartphones.	Demonstração.			
2.10 Permitir pesquisa a históricos e visualização da jornada do cliente, com parâmetros de busca diversos como CPF, Nome do Cliente, Data da conversa ou palavras chaves.	Demonstração.			
2.11 Para cada interação atendida, deverá ser aberta janela ou aba de atendimento única, onde deverão estar disponíveis todos os serviços, funcionalidades e integrações inerentes ao canal de atendimento.	Demonstração.			
2.12 Correção gramatical das interações por texto para português brasileiro.	Demonstração.			
2.13 Alertas visuais para identificação de clientes aguardando resposta a mais tempo ou então clientes classificados como prioritários.	Demonstração.			
2.14 Registrar confirmação ou não de recebimento, leitura e respostas das mensagens enviadas.	Demonstração.			
2.15 Possibilitar o rastreamento do retorno do cliente ao ativo, direcionando o atendimento para o empregado que disparou a mensagem ativa.	Demonstração.			
2.16 Fornecer transcrição de áudio.	Demonstração.			
2.17 Deverá oferecer funcionalidades que permitam o agendamento de atendimentos, interações ou serviços diretamente pela solução.	Demonstração.			
2.18 Capacidade de preencher previamente saudações e respostas comuns.	Demonstração.			

2. Requisitos para Atendimento

	2.19 Permitir a configuração de time-out tanto para o cliente quanto para o agente, com mensagens parametrizáveis de aviso.	Demonstração.			
	2.20 Permitir a criação de mensagens com uso de texto (letras, números e caracteres especiais), botões, links, imagens, documentos, áudios, vídeos e emojis conforme parametrização.	Demonstração.			
	2.21 Permitir que os usuários externos enviem arquivos de imagem, áudio, vídeo e texto nas interações, reações, assim como "gifs" e "figurinhas" e possibilitar que o atendente visualize de forma on-line e real interação do usuário externo.	Demonstração.			
3. Requisitos para Whatsapp Ativo	3.1 Contar com módulo específico (Módulo de Comunicação) para envio e gestão de campanhas de ativo, bem como, cumprimento das Políticas do WhatsApp publicadas e atualizadas pela Meta.	Demonstração.			
	3.2 Contar com integração com a Meta para aprovação ilimitada de templates para campanhas de ativo dentro da própria ferramenta.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	3.3 Disponibilizar as funcionalidades originais da Solução no que tange a comunicação ativa, além de desenvolver e implantar os requisitos que não estejam contempladas na versão original.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	3.4 Permitir envio de campanhas de ativo na modalidade de comunicação um a um e comunicação em massa (1:1 e 1:N) a ser parametrizável conforme o perfil de usuário.	Demonstração.			
	3.5 Contar com diferentes níveis de acesso e permissões para o uso do Módulo de Comunicação Ativa.	Demonstração.			
	3.6 Contar com funcionalidades para criação, edição, validação, monitoramento e gestão de usuários.	Demonstração.			
	3.7 Permitir a criação e envio de campanhas diversas, inclusive de forma simultânea.	Demonstração.			
	3.8 Permitir a criação de mensagens com uso de texto (letras, números e caracteres especiais), botões, links, imagens, documentos, áudios, vídeos e emojis conforme parametrização.	Demonstração.			
	3.9 Permitir a reativação de campanhas já encerradas.	Demonstração.			
	3.10 Permitir o cadastro e classificação de diferentes tipos de comunicação (Exemplos: Informativa, Legal, Cobrança, Pesquisa, etc.).	Demonstração.			
	3.11 Permitir a seleção de público-alvo por campanha por meio de importação de mailings, integração com sistemas do Banco, plataformas virtuais, orquestrador e mídias sociais, bem como permitir o envio para um contato específico.	Demonstração.			
	3.12 Realizar envio automático de mensagens, a partir da integração com sistemas do ambiente legado conforme parametrizado.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	3.13 Permitir a inclusão, alteração, exclusão de dados específicos (CPF, número de telefone, e-mail, etc) de bloqueios de contatos ativos, evitando envio inadequado de qualquer comunicação.	Demonstração.			
	3.14 Observar regras de bloqueio (Não Me Perturbe, PROCON e listas internas) registrando o motivo de não envio de alguma mensagem.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	3.15 Possibilitar a parametrização de Régua de Comunicação que forneça subsídios para identificação e classificação das etapas e jornada, conforme: tipo de mensagem, público-alvo e canal, com possibilidade de programação de ocorrência e recorrência.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	3.16 Possibilitar a configuração de árvore de decisão, em que seja possível configurar fluxos para diferentes ações do cliente em resposta à mensagem enviada para este, incluindo possibilidade de reenvio de mensagens, transbordor/redirecionamento para grupos de atendimento, usuário específico, sistemas diversos, site ou aplicativos do Banco.	Demonstração.			
	3.17 Permitir a captura de avaliações de atendimento após o fechamento de atendimento (exemplo NPS e CSAT).	Demonstração.			
	3.18 Permitir configuração de call-back podendo direcionar fluxo de atendimento para: filas específicas, integração com Assistente Virtual Inteligente, sem nenhuma interação, para templates específicos.	Demonstração.			
	3.19 Registrar confirmação ou não de recebimento, leitura e respostas das mensagens enviadas, conforme características de cada comunicação. No caso das ações que tenham como objetivo uma ação do cliente (Exemplos: clicar em link, contratar um produto ou serviço pelo App, etc.), a Solução deverá registrar cada ação realizada. Os registros deverão contemplar data e hora da ação pelo cliente, permitindo a identificação da jornada do cliente.	Demonstração.			
	3.20 No caso da impossibilidade de entregar a mensagem ao destinatário, a Solução deverá identificar e registrar o motivo.	Demonstração.			
3.21 Manter registro de todas as mensagens enviadas para geração de relatórios e dashboards de acompanhamento e gestão.	Demonstração.				
3.22 A Solução deverá permitir parametrização de regras de descanso, realizando os envios dentro dos prazos e critérios configurados.	Demonstração.				
3.23 Permitir parametrização por template, por nicho de clientes, CPF e por número de contato.	Demonstração.				
4. Requisitos de Monitoria e Relatórios para todos canais em uso	4.1 Disponibilizar dashboards parametrizáveis para visualização de relatórios com recursos analíticos, permitindo avaliar desempenho de todos os atendimentos, os relatórios devem ser emitidos em tela e opção de impressão.	Demonstração.			
	4.2 Disponibilizar relatórios com no mínimo os seguintes KPI's:				
	4.2.1 Tempo Médio de Atendimento (TMA): resultado da divisão do tempo total dos atendimentos pelo número de atendimento realizados no mesmo período.				
	4.2.2 Tempo Médio de Espera (TME): resultado da divisão do número de chamadas atendidas pelo tempo total de espera em determinado período.	Demonstração.			
	4.2.3 Nível de Serviço (NS): percentual de contatos atendidos dentro de um determinado tempo, considerado o ideal.				
	4.2.4 Taxa de Abandono (TA): resultado da subtração do número de desistências do número total de contatos recebidos em um período.				
	4.3 Permitir criação de visualizações personalizadas por definição de fórmulas baseadas em indicadores de atendimento e performance (exemplo: interações em andamento, clientes em fila, atendimento abandonados, nível de serviço, contatos recebidos, contatos atendidos, contatos transferidos).	Demonstração.			
	4.4 Disponibilizar os relatórios padrões da Solução, além de desenvolver e implantar relatórios que contenham as informações solicitadas, caso não estejam contemplados na versão original.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
4.5 Permitir a elaboração e estruturação de relatórios com pesquisas e dados parametrizáveis com autonomia para o usuário configurar os parâmetros.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.				
4.6 Possibilitar a visualização de relatórios analíticos e sintéticos.	Demonstração.				
4.7 Capacidade de exportar dados para arquivos xls, pdf, csv, txt e extração de todos os relatórios com filtros diversos: por Campanha, CPF, Tipo de mensagem, canal.	Demonstração.				

	4.8 Integrar com ambiente legado do Banco, para registro de histórico de atendimentos.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	4.9 Permitir automatização de monitorias com integração a ferramentas com serviço de Speech Analytics e Text Analytics.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
	4.10 O acesso às gravações será através de perfis de acesso distintos configurados.	Demonstração.			
	4.11 As pesquisas por interações deverão fornecer todos os resultados, independente do canal (visão <i>omnichannel</i>), a não ser que seja selecionado um canal específico como filtro.	Demonstração.			
5. Requisitos de Supervisão	5.1 Permitir acompanhamento de estatísticas, quantidade e qualidade, em tempo real das interações e outras funcionalidades analíticas.	Demonstração.			
	5.2 Permitir monitoramento em tempo real dos agentes logados e filas de atendimento, contemplando inclusive tempo em fila e/ou em atendimento.	Demonstração.			
	5.3 Visão real-time das posições de atendimento, status, filas, tempo de atendimento, representações gráficas de interações de agente, fila por canal e por grupo em tempo real.	Demonstração.			
	5.4 Permitir ao supervisor gerir, acompanhar, participar, colocar em espera, alterar status de agentes individuais ou de um grupo, assumir ou transferir um atendimento em tempo real.	Demonstração.			
	5.5 Permitir mover agentes para diferentes filas.	Demonstração.			
	5.6 Permitir alteração de encaminhamento de atendimento.	Demonstração.			

	Requisitos Técnicos	Forma de Comprovação	Resultado (SIM/NÃO/ISENTO)	Avaliador	Observação
1. Descritivo da Infraestrutura interna padrão do contratante	1.1. Caso haja a necessidade de instalação de solução de software em servidores internos do CONTRATANTE, seguir as definições abaixo:	Documento descrevendo a necessidade ou não de utilizar servidores na infraestrutura do contratante dedicados apenas para o atendimento do objeto.			
	1.1.1. As aplicações, devem rodar em servidores virtuais, preferencialmente distribuídas e balanceadas entre dois data centers, na modalidade ativo/ativo.	Comprovação necessária somente se o item 1.1 for sinalizado como sendo "necessário utilizar servidores na infraestrutura do contratante dedicados apenas para o atendimento do objeto.". Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	1.1.2.A solução deve ser compatível com, no mínimo, um dos seguintes sistemas operacionais:	Comprovação necessária somente se o item 1.1 for sinalizado como sendo "necessário utilizar servidores na infraestrutura do contratante dedicados apenas para o atendimento do objeto.". Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	1.1.2.1. Windows Server 2022 ou superior;	Comprovação necessária somente se o item 1.1 for sinalizado como sendo "necessário utilizar servidores na infraestrutura do contratante dedicados apenas para o atendimento do objeto.". Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	1.1.2.2. Oracle Linux versão 9 releases atual e superiores.	Comprovação necessária somente se o item 1.1 for sinalizado como sendo "necessário utilizar servidores na infraestrutura do contratante dedicados apenas para o atendimento do objeto.". Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	1.1.3. Caso a aplicação seja containerizada em arquitetura de microserviços automaticamente escaláveis de forma horizontal, deve utilizar a arquitetura Red Hat OpenShift, caso contrário, deve ser alocada em servidor Linux com solução de containers do fabricante de sistema operacional.	Comprovação necessária somente se o item 1.1 for sinalizado como sendo "necessário utilizar servidores na infraestrutura do contratante dedicados apenas para o atendimento do objeto.". Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	1.1.5. Soluções que utilizem integrações por APIs devem seguir os processos formais do Banrisul, bem como ambiente de API Manager corporativo.	Comprovação necessária somente se o item 1.1 for sinalizado como sendo "necessário utilizar servidores na infraestrutura do contratante dedicados apenas para o atendimento do objeto.". Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	1.1.6. Caso exista a necessidade de instalação de soluções de bancos de dados no ambiente da CONTRATANTE, o licenciamento, manutenção e a sustentação deste banco de dados deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.			
2. Ambiente de acesso à aplicação pelos dispositivos do Banrisul	2.1. Estações de Trabalho Software: - Microsoft Windows em todas as versões suportadas pela Microsoft na data da publicação do edital para a contratação, e nas suas versões posteriores, durante a vigência do contrato/garantia.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	2.2. Aplicativo Cliente - Navegadores (Browsers) Microsoft Edge: versões suportadas pelo fabricante do navegador (Microsoft), incluindo a mais atual, na data da publicação do edital para a contratação e posteriores. Chrome: versões suportadas pelo fabricante do navegador (Google), incluindo a mais atual, na data da publicação do edital para a contratação e posteriores.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	2.3. Dispositivos Móveis Sistema operacionais Google Android, nas versões suportadas pelos fabricantes e fora do end-of-life, na data de emissão deste termo de referência e nas suas versões posteriores. O endereço para consulta ao end-of-life para Google Android é https://endoflife.date/android . Sistema operacionais Apple iOS, nas versões suportadas pelos fabricantes e fora do end-of-life, na data de emissão deste termo de referência e nas suas versões posteriores. O endereço para consulta ao end-of-life para Apple iOS é https://endoflife.date/ios .	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
3. Requisitos Gerais de Segurança de TI	3.1. A CONTRATADA se compromete a seguir os processos do CONTRATANTE no que se refere ao cumprimento das normas de segurança do CONTRATANTE, bem como se coloca à disposição para qualquer diligência técnica sempre que o CONTRATANTE julgar necessário para assegurar um risco operacional mínimo.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	3.1.1. A realização de diligência será previamente agendada pelo CONTRATANTE e limitada ao ambiente e documentos relacionados com a SOLUÇÃO contratada.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	3.2. No caso de a CONTRATADA subcontratar infraestrutura, serviços ou sistemas para o funcionamento da SOLUÇÃO, o CONTRATANTE deve ser informado e os mesmos devem estar sujeitos às cláusulas desse contrato.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	3.3. A SOLUÇÃO deve prover as integrações de acordo com os parâmetros de segurança especificados pelo CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
3.4. A CONTRATADA deve disponibilizar, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, todas as documentações de infraestrutura, arquitetura e segurança dos ambientes utilizados para o funcionamento da SOLUÇÃO.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.1. São considerados usuários internos do CONTRATANTE os seus funcionários, assim como qualquer outro usuário que estiver cadastrado no Sistema de Gestão de Identidades do CONTRATANTE (Symantec Identity Governance & Administration, anteriormente chamada CA Identity Suite).	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	4.2. Para a autenticação dos usuários internos do CONTRATANTE, a SOLUÇÃO deve ser integrada ao Sistema de Gestão de Identidades do CONTRATANTE através de recursos de Federação com uso dos padrões de mercado SAML e OpenID Connect, suportados pelas ferramentas Symantec SiteMinder (anteriormente CA - SSO - Single Sign-On), ou ADFS (Microsoft Active Directory Federation Services).	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	4.2.1. A SOLUÇÃO deve suportar a integração com mais de um Identity Provider (IDP), definido pela CONTRATANTE, permitindo que o usuário faça a autenticação com qualquer dos IDPs.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	4.2.2. A autenticação dos usuários internos do CONTRATANTE não poderá ser feita através da senha do serviço de diretório Active Directory (AD) do CONTRATANTE, pois os usuários do CONTRATANTE usam smart card para login na rede corporativa, não tendo conhecimento da senha do AD.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			

4. Controle de Acesso	4.2.3. Como atributo de identificação nas Federações, obrigatoriamente deve ser utilizada a matrícula dos usuários com o formato definido pelo CONTRATANTE. Poderão ser enviados na autenticação outros atributos dos usuários, mas não devem ser utilizados como identificadores.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.2.4. Os usuários internos do CONTRATANTE deverão se autenticar na SOLUÇÃO pelo serviço de autenticação do CONTRATANTE, que enviará os dados do usuário autenticado à SOLUÇÃO. O uso de senha da SOLUÇÃO deverá ser bloqueado por padrão, sendo permitido apenas para determinados perfis ou grupos de usuários definidos pelo CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.2.5. O fluxo de autenticação dos usuários internos do CONTRATANTE consiste no login em um portal do CONTRATANTE, com o uso de múltiplo fator de autenticação, a partir do qual será efetuada a chamada, através de SSO/federação, para a SOLUÇÃO da contratada. Para isto, a SOLUÇÃO deve prover uma forma de identificação dos usuários do CONTRATANTE, sem necessitar de interação/inscrição manual de informações adicionais do usuário.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.3. Para o provisionamento e desprovisionamento dos usuários internos do CONTRATANTE e suas autorizações de acesso, a SOLUÇÃO deverá suportar uma das opções abaixo:	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.3.1. Provisionamento JIT (just-in-time) através da utilização dos recursos de Federação, podendo ser enviadas as autorizações (grupos, perfis, etc.) como atributos do usuário.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.3.2. Integração de um componente de software da CONTRATADA (executando no ambiente do CONTRATANTE) com o serviço de diretório Active Directory (AD) do CONTRATANTE, de forma a fazer a associação de usuários e grupos (perfis) da SOLUÇÃO.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.3.3. Integração através do padrão SCIM (System for Cross-domain Identity Management), no qual a CONTRATADA deve prover APIs para que o sistema de Gestão de Identidades do CONTRATANTE execute o processo de provisionamento e desprovisionamento automático de usuários e autorizações de acesso.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.4. Para comprovar o atendimento aos itens 4.2 e 4.3 acima durante a fase de amostra/homologação, o CONTRATANTE poderá exigir a integração da SOLUÇÃO ao Sistema de Gestão de Identidades do CONTRATANTE em ambiente de homologação/desenvolvimento, seguindo os requisitos apontados nos itens 4.2 e 4.3 e seus respectivos subitens.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.5. A SOLUÇÃO também deve possuir mecanismos próprios de administração de permissão de acesso, alçadas e poderes para as suas funcionalidades, com interface amigável e intuitiva e no mínimo as seguintes características:	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.5.1. Interface de serviços para gerenciamento dos usuários e permissões de acesso.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.5.2. Definição clara das hierarquias, dos papéis e atribuições dentro do contexto de negócio.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.5.3. Possibilidade de implementação de diferentes perfis de acesso, contemplando perfis como Gestores/Administradores, Analistas, Auditores e Cadastradores, e/ou outros que sejam necessários para a administração e operacionalização da SOLUÇÃO, permitindo a segregação de funções.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.5.3.1. Somente os perfis definidos pelo CONTRATANTE devem ser capazes de criar, alterar ou remover usuários, perfis e permissões associadas.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.5.4. Bloqueio de acessos simultâneos ao mesmo usuário.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.5.5. Bloqueio e/ou revogação de usuário que não acessar a SOLUÇÃO por um período definido pelo CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.5.6. Desconexão de usuário por inatividade (timeout), após um período definido pelo CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.6. Se demandado pelo CONTRATANTE, deve permitir de forma parametrizável que o acesso por usuários do CONTRATANTE seja restrito a conexões oriundas do ambiente do CONTRATANTE, através de restrições de endereços IP ou link privado.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.7. O uso do mecanismo próprio de administração de usuários da SOLUÇÃO ficará a critério do CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.8. Para a autenticação dos usuários internos do CONTRATANTE, a SOLUÇÃO deve possuir mecanismo próprio de autenticação de usuários, com no mínimo as seguintes funcionalidades:	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.8.1. Troca de senha no primeiro login, caso seja utilizado mecanismo de senha atribuída.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.8.2. Bloqueio de usuário por tentativas de acesso com senha inválida, a partir de um número definido pelo CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.8.3. Obrigatoriedade de utilização de senhas de qualidade, não permitindo o uso de senhas sequenciais e triviais.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.8.4. Processo seguro de desbloqueio e recuperação de senha.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.8.5. Suporte ao uso de Múltiplos Fatores de Autenticação (MFA), através de integração com a solução utilizada pela CONTRATANTE, Symantec VIP.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.8.5.1. O uso de token por mensagem SMS não será aceito como solução de Múltiplos Fatores de Autenticação.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.9. Nos casos em que a SOLUÇÃO necessitar de e-mail do usuário para as suas funcionalidades, a SOLUÇÃO deve permitir configurar uma lista de domínios de e-mail aceitos. Esta lista deverá ser fornecida pelo CONTRATANTE. Seu uso ficará a critério do CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.10. O uso do mecanismo próprio de autenticação de usuários da SOLUÇÃO para o acesso de usuários internos do CONTRATANTE ficará a critério do CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.11. Caso seja necessário o acesso de usuários internos do CONTRATANTE a SOLUÇÃO por dispositivos móveis, tanto por aplicação nativa quanto por navegador, este acesso deve ser autenticado conforme as cláusulas do item 4.1 Integração SSO e BGI, ou outro método definido pelo CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	4.12. As partes entendem por dispositivos móveis os que utilizam sistemas operacionais específicos para smartphones e tablets, como Android e iOS. Estão excluídos dessa definição os computadores do tipo laptop e outros dispositivos que utilizem sistema operacional Windows e MacOS.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	5. Histórico / Logs / Auditoria	5.1. A SOLUÇÃO deve ser capaz de registrar todas as atividades realizadas, gerando log com, no mínimo, as informações de data e hora, usuário, endereço de origem, e informações completas das operações.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
		5.2. A SOLUÇÃO deve manter o log de todas as informações geradas, que sofreram inclusões, alterações e exclusões por comando dos usuários da SOLUÇÃO, pelo prazo estabelecido pelo CONTRATANTE ou por órgãos reguladores.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
		5.5. Os logs gerados pela SOLUÇÃO devem ser protegidos contra alterações.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
		5.4. A SOLUÇÃO deve permitir a consulta e exportação dos logs para fins de auditoria.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	6.1. A SOLUÇÃO deve utilizar protocolos de comunicação e segurança de dados de acordo com as definições do CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	6.2. Todo tráfego de rede, tanto entre componentes da SOLUÇÃO, quanto entre a SOLUÇÃO e componentes externos, deve ser protegido por criptografia.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	6.3. Para os dados que trafegam pela Internet, deve ser utilizado protocolo TLS, versão 1.2 ou superior, utilizando certificados com chaves RSA de no mínimo 2048 bits ou ECC de 256 bits para a autenticação de servidor.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	6.3.1. É vedado o uso das versões 1.0 e 1.1 do protocolo TLS, assim como qualquer versão do protocolo SSL. Estas versões dos protocolos devem estar desabilitadas nos servidores que compõem a solução.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
6.3.2. É vedado o uso de cipher suites com vulnerabilidades conhecidas. Estes cipher suites devem estar desabilitadas nos servidores que compõem a solução.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.					

6. Comunicação e Criptografia

6.3.3. A aquisição e renovação de certificados é de responsabilidade da CONTRATADA.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.3.4. O certificado utilizado deve ser emitido por autoridade certificadora com reconhecimento internacional e ser reconhecido de forma nativa pelas versões mais recentes dos principais navegadores de Internet (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome e Apple Safari) e, no mínimo, pela versão mais recente dos principais sistemas operacionais (Windows, Mac OS, Android e iOS).	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.3.5. O certificado utilizado deve ter validade de no mínimo um ano após a data de emissão.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.3.6. Durante o handshake TLS, o servidor deve enviar os certificados das Autoridades Certificadoras Intermediárias.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.4. A comunicação entre a SOLUÇÃO e outros softwares, assim como a comunicação entre eventuais componentes da SOLUÇÃO, deverá ser sempre autenticada.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.5. Caso sejam instalados componentes da SOLUÇÃO no ambiente do CONTRATANTE, a comunicação destes componentes com sistemas do CONTRATANTE ou outros softwares instalados no ambiente do CONTRATANTE deverá ser autenticada utilizando padrões acordados entre as partes.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.6. Caso sejam instalados componentes da SOLUÇÃO no ambiente do CONTRATANTE, a comunicação destes componentes com softwares instalados fora do ambiente interno do CONTRATANTE deverá ser autenticada de acordo com a criticidade das informações trafegadas. O CONTRATANTE poderá exigir ajustes na autenticação em casos que considerar inseguros.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7. Caso haja integração de componentes da SOLUÇÃO hospedados fora do ambiente do CONTRATANTE com sistemas do CONTRATANTE, as comunicações devem ser realizadas por APIs REST, de acordo com os subitens abaixo.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7.1. No caso de uso de APIs fornecidas pela CONTRATADA e consumidas por sistemas internos do CONTRATANTE, as APIs devem suportar autenticação através do protocolo OAuth 2.0, conforme RFC 6749, com os seguintes requisitos:	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7.1.1. O endpoint de geração de token deve:	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7.1.1.1. Aceitar payload com content-type "application/x-www-form-urlencoded".	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7.1.1.2. Retornar o payload conforme a RFC 6749, incluindo obrigatoriamente o parâmetro "expires_in" e parâmetro "token_type" do tipo "Bearer".	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7.1.1.3. Utilizar o fluxo de client_credentials, empregando um dos seguintes métodos de autenticação:	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7.1.1.3.1. client_secret_basic, conforme RFC 6749 e RFC 7591;	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7.1.1.3.2. client_secret_post, conforme RFC 6749 e RFC 7591;	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7.1.1.3.3. client_secret_jwt, conforme RFC 7523 e OpenID Connect Core;	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7.1.1.3.4. private_key_jwt, conforme RFC 7523 e OpenID Connect Core;	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7.1.1.3.5. tls_client_auth, conforme RFC 8705.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7.1.2. A API deve fornecer um endpoint de metadados do servidor de autorização, de acordo com a RFC 8414, fornecendo no mínimo o token endpoint.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7.1.3. Os endpoints de consumo das APIs devem receber o access token no header "Authorization" no formato "Bearer [access_token]", conforme a RFC 6750.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7.1.4. Qualquer alteração nos protocolos e/ou parâmetros de autenticação deverá ser comunicada com no mínimo 60 dias de antecedência.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7.1.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar versão de testes das APIs com as alterações para o CONTRATANTE verificar a conectividade antes da alteração em produção.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.7.2. Caso sejam necessárias APIs hospedadas no ambiente do CONTRATANTE, a comunicação com estas APIs deverá ser controlada pelo gerenciador de APIs do CONTRATANTE. Os protocolos, parâmetros e métodos utilizados serão definidos pelo CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.8. Caso haja necessidade de troca de arquivos entre a SOLUÇÃO e os sistemas do CONTRATANTE, a troca de arquivos deverá ser feita através da solução de Troca Eletrônica de Arquivos do CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.9. As transferências de arquivos devem ser implementadas através da utilização de softwares de transferência de arquivos compatíveis com os recursos homologados pela CONTRATANTE. Os recursos de transferência de arquivos homologados pela CONTRATANTE são:			
6.9.1. IBM Sterling Connect Direct: ambiente utilizado para troca de arquivos diretamente, sem a utilização de interfaces. Permite alto grau de customização e automatização. A CONTRATADA deve arcar com os custos da obtenção do software IBM Sterling Connect Direct.			
6.9.2. OFTP - Odette File Transfer Protocol: ambiente utilizado para troca de arquivos diretamente, sem a utilização de interfaces. Permite alto grau de customização e automatização. A CONTRATADA deve arcar com os custos da obtenção de um software que seja compatível com OFTP, é necessária versão SERVER para que o banco consiga abrir conexão para o envio de arquivos.	Autodeclaração de atendimento do item, apresentado com numeração.		
6.9.3. Caixa Postal - Sistema de caixa postal com acesso via https://edi.barrisul.com.br. É possível habilitar o uso via SFTP permitindo automatização conforme estrutura disponibilizada no servidor do CONTRATANTE.			
6.9.4. Alternativamente, a CONTRATADA poderá utilizar os serviços de uma das VAN (Value - Added Network, ou Rede de Valor Agregado) homologadas com a CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá arcar com os custos requeridos pela VAN escolhida. As VANS homologadas com a CONTRATANTE são: Accesstage, Esales, Finnet, Opentext, Paynet, Neogrid, Nexxera e Tivit.			
6.13. Caso a SOLUÇÃO necessite a inserção de scripts em sites ou aplicativos do CONTRATANTE, a forma de integração deve ser acordada entre as partes antes da sua implementação.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.14. Caso a SOLUÇÃO integre com serviços de terceiros, esta integração deve ser implementada de forma restrita, executando e tendo acesso apenas as funções exigidas pelo CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.15. Caso a SOLUÇÃO disponibilize funcionalidade não nativa do aplicativo ou da ferramenta de comunicação instantânea (como WhatsApp ou Telegram, por exemplo) que exija que o usuário saia do aplicativo para uma SOLUÇÃO EXTERNA, esta SOLUÇÃO EXTERNA deve seguir todos os requisitos de segurança deste anexo, além dos seguintes requisitos:	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.15.1. A SOLUÇÃO EXTERNA deve ser totalmente web, sem necessidade de instalação de aplicativos no dispositivo do cliente ou do atendente;	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.15.2. O link utilizado deve ser de um domínio de propriedade do CONTRATANTE, mesmo que a SOLUÇÃO esteja armazenada fora do ambiente do CONTRATANTE;	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.15.3. Cada link enviado deve ser de uso único, gerado aleatoriamente ou através de hash, e não sequencial, dificultando o acesso indevido por força bruta;	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.15.4. O link não deve conter informações do usuário, seja cliente ou atendente.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
6.15.5. A SOLUÇÃO EXTERNA não deve solicitar nova autenticação dos usuários. A autenticação dos usuários deverá ser transferida do aplicativo de origem para a SOLUÇÃO EXTERNA via back-end, sem o tráfego direto das informações do usuário entre o aplicativo de origem e o navegador do dispositivo.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		

	6.16. A CONTRATADA deve armazenar as senhas ou segredos equivalentes dos usuários no banco de dados de forma criptografada. A cifragem das senhas deve ser realizada com algoritmo irreversível, utilizando função de hash de no mínimo 256 bits, ou cifra simétrica com saída de no mínimo 192 bits. Deve ser utilizado mecanismo de salt de no mínimo 32 bits, além de mecanismo de custo para dificultar ataques de força bruta.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	6.17. Caso a técnica de cifragem das senhas se torne desatualizada e insegura ao decorrer do CONTRATO, a CONTRATADA deve atualizar o algoritmo, de acordo com os requisitos do CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
7. Dados	7.1. A CONTRATADA reconhece que quaisquer dados enviados para a SOLUÇÃO pelo CONTRATANTE e seus usuários, assim como quaisquer dados gerados pela SOLUÇÃO baseados nos dados enviados, são de propriedade do CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.2. A CONTRATADA reconhece que é responsável pela confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados armazenados e processados pela SOLUÇÃO.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.3. A CONTRATADA é responsável por garantir que somente os dados necessários para o escopo da SOLUÇÃO sejam capturados e tratados.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.4. Caso a SOLUÇÃO necessite a inserção de scripts em sites ou aplicativos do CONTRATANTE, os scripts não podem coletar dados sigilosos dos usuários, como dados financeiros ou informações de identificação pessoal (PII), por exemplo.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.4.1. Se solicitado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá informar os dados coletados pelos scripts inseridos.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.4.1.1. O CONTRATANTE poderá executar testes ou solicitar evidências à CONTRATADA para garantir o atendimento destes requisitos.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.4.1.2. Se for identificada a coleta de dados indevidos nos scripts, a CONTRATADA deverá corrigi-los para cessar a coleta indevida.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.5. A CONTRATADA deve garantir a qualidade dos controles de acesso no seu ambiente, visando a proteção dos dados do CONTRATANTE, incluindo no mínimo segregação de acesso entre ambientes de produção, testes, desenvolvimento, e de homologação, uso de senhas de qualidade, revisão periódica de acessos, política de privilégio mínimo, sem uso de contas genéricas.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.6. A CONTRATADA deve implementar rotinas de backup periódico, que devem ser testadas de forma periódica.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.7. A CONTRATADA deve atender plenamente a legislação vigente e os órgãos reguladores no sigilo, tratamento, disponibilidade e segurança dos dados armazenados e processados.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.8. A SOLUÇÃO deve utilizar recursos de criptografia em quaisquer bancos de dados ou outros ativos que armazenem dados do CONTRATANTE, sejam dados de caráter geral, especificados e ou em repouso, ficando a critério do CONTRATANTE a forma e a abrangência de utilização deste recurso.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.9. Os dados do CONTRATANTE deverão ser armazenados e processados de forma segregada dos dados de outros clientes ou usuários da CONTRATADA.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.10. Os ambientes que armazenem e/ou processarem dados do CONTRATANTE devem possuir ambiente de produção segregado de outros ambientes, como de testes, de desenvolvimento, e de homologação.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.10.1. Os dados de produção podem ser processados e armazenados exclusivamente em ambiente de produção.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.11. No encerramento do CONTRATO por qualquer motivo, a CONTRATADA deve devolver os dados armazenados que sejam de propriedade do CONTRATANTE, e excluir os dados armazenados e chaves de criptografia, de acordo com o processo estabelecido e acordado entre as partes durante a implementação da SOLUÇÃO.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.11.1. Nos casos em que a CONTRATADA tiver obrigação legal de manter dados do CONTRATANTE mesmo após o encerramento do contrato, a CONTRATADA deve informar ao CONTRATANTE o escopo de dados e o prazo de expurgo.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	7.12. A CONTRATADA deve permitir o acesso e a cópia dos dados de propriedade do CONTRATANTE abertos, independente da vigência deste Contrato.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
7.13. Os dados do CONTRATANTE coletados pela SOLUÇÃO ou enviados pelo CONTRATANTE ou seus usuários, não deverão ser utilizados para treinamento de modelos de Inteligência Artificial (IA) ou semelhantes, exceto se devidamente autorizado pelo CONTRATANTE, nem para quaisquer outros fins que não sejam para atendimento do objeto deste contrato.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
7.13.1. Nos casos autorizados de uso de IA, os dados não deverão ser retirados do ambiente da SOLUÇÃO que atende o CONTRATANTE, devendo ser mantidos segregados dos dados de outros clientes e parceiros da CONTRATADA.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
7.13.2. É responsabilidade da CONTRATADA garantir a segurança destes dados, não permitindo que o uso de ferramentas de IA exponha informações de forma indevida, seja para usuários do CONTRATANTE ou para usuários de outros clientes e parceiros da CONTRATADA.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
8. Envio de e-mail	8.1. Caso a SOLUÇÃO envie e-mails em nome do CONTRATANTE, os requisitos a seguir devem ser seguidos:	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	8.1.1. As mensagens de e-mail devem ser enviadas protegidas pelo protocolo TLS, seguindo as mesmas regras do item 4. Comunicação e Criptografia deste documento de especificações técnicas.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	8.1.2. A SOLUÇÃO deve ser capaz de enviar e-mails utilizando um domínio ou subdomínio de propriedade do CONTRATANTE, sendo responsabilidade da CONTRATADA informar os endereços IP dos servidores de e-mail utilizados na solução ao CONTRATANTE, e sendo responsabilidade do CONTRATANTE configurar os registros DNS necessários.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	8.1.2.1. Ficará a critério do CONTRATANTE a definição se o domínio ou subdomínio utilizado será de propriedade do CONTRATANTE ou da CONTRATADA.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	8.1.3. A SOLUÇÃO deverá permitir o cancelamento da inscrição dos endereços de e-mail da listagem de destinatários, permitindo que os usuários solicitem a parada do envio de mensagens de ações de marketing ou similares.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	8.1.3.1. Mesmo que o usuário solicite o cancelamento da inscrição, a SOLUÇÃO deverá manter o envio de e-mails que forem considerados essenciais pelo CONTRATANTE, como avisos ou notificações.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	8.1.3.2. As mensagens de e-mail enviadas em ações de marketing ou similares devem conter link para solicitação do cancelamento da inscrição, além de conter cabeçalhos que permitam o cancelamento com um clique, de acordo com a RFC 2398 e a RFC 8058.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	8.1.4. O layout das mensagens de e-mail deverá seguir a identidade visual definida pelo CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	8.1.5. A CONTRATADA deverá garantir, durante toda a vigência do CONTRATO, a aderência da SOLUÇÃO às diretrizes para remetentes de e-mails dos principais provedores de e-mail do mercado, garantindo que as mensagens sejam recebidas pelos usuários destes provedores, incluindo ao menos os provedores Google (gmail.com), Microsoft (hotmail.com, outlook.com, live.com), Yahoo (yahoo.com), e Apple (icloud.com).	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	9. Segurança de	9.1. Se a SOLUÇÃO estiver hospedada em cloud (ambiente em nuvem), mesmo que de forma parcial, o provedor de cloud (CSP) deverá possuir as seguintes certificações para o ambiente utilizado:	Capturas de tela e/ou documentação da solução.	
9.1.1. Cloud Security Alliance ("CSA") Secure Trust Assurance and Risk ("STAR"); ou Certificação ISO 22.301:2013 - Gerenciamento de Continuidade de Negócios.		Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
9.1.2. Certificações da família ISO 27000;		Capturas de tela e/ou documentação da solução.		

9. Segurança do Ambiente em Nuvem	9.1.2.1. ISO 27.001:2013 - Sistema de Gestão de Segurança da Informação;	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	9.1.2.2. ISO 27.017:2015 - Padrão de Segurança para Provedores e Usuários de Serviços em Nuvem;	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	9.1.2.3. ISO 27.018:2019 - Código de Prática de Proteção de Dados Pessoais.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	9.2. Se a SOLUÇÃO estiver hospedada em cloud (ambiente em nuvem), mesmo que de forma parcial, o ambiente em nuvem utilizado pela solução (CSP) deverá prover recursos integrados de CSPM (Cloud Security Posture Management) a fim de detectar vulnerabilidades decorrentes da má configuração dos serviços, que possam gerar violações e vazamento de informações.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
10. Segurança de Infraestrutura	10.1. A CONTRATADA deve possuir uma política de atualização e aplicação de patches corretivos nos ativos que compõem a solução.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	10.2. A CONTRATADA deverá possuir processo de configuração segura (hardening) nos ativos que compõem a SOLUÇÃO. O processo deverá ser baseado nas melhores práticas de mercado. O processo deverá possuir método de verificação contínua.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	10.3. A CONTRATADA deverá possuir sistema gerenciador da documentação dos ativos que compõem a SOLUÇÃO, incluindo topologia, arquitetura, mudanças e incidentes, que deverão ser mantidas atualizadas.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	10.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar a documentação dos ativos de TI que compõem a SOLUÇÃO sempre que solicitado pela CONTRATANTE, e em todos os eventos de incidentes de segurança cibernéticos que afetem o ambiente ou os dados relacionados ao objeto do contrato.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	10.4. A SOLUÇÃO e o ambiente de TI da CONTRATADA deverão ser protegidos contra os principais ataques cibernéticos, como aqueles previstos no OWASP Top 10, considerando o mais recente.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	10.5. A CONTRATADA deverá ter seus ativos de TI monitorados e protegidos contra vazamento de dados, ataques de malware e artefatos maliciosos e exploração de vulnerabilidades.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	10.6. A CONTRATADA deverá garantir que a SOLUÇÃO seja aderente as melhores práticas de mercado para desenvolvimento e implantação segura.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
11. Gestão de Vulnerabilidades	11.1. A CONTRATADA deverá executar testes de identificação de vulnerabilidades na SOLUÇÃO e em toda infraestrutura que trafega, processa ou armazena dados do CONTRATANTE e do escopo do objeto do contrato.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.1.1. Caso a SOLUÇÃO tenha componentes instalados no ambiente do CONTRATANTE, ficará a critério do CONTRATANTE a definição da responsabilidade pela execução dos testes de identificação de vulnerabilidades.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.2. Os testes de identificação de vulnerabilidades deverão incluir métodos que contemplem no mínimo as verificações de vulnerabilidades previstas ou publicadas no OWASP Top 10, CVE (Common Vulnerabilities and Exposures), CWE (Common Weakness Enumeration).	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.3. Os testes de identificação de vulnerabilidades deverão ser executados ao menos uma vez por trimestre, e sempre que houver mudanças significativas nas funcionalidades ou na estrutura da SOLUÇÃO.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.3.1. A CONTRATADA poderá contratar empresa especializada para a execução dos testes de identificação de vulnerabilidades, observando que as demais cláusulas sejam respeitadas.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.4. Sempre que solicitado a CONTRATADA deverá disponibilizar os relatórios e evidências detalhadas dos testes de identificação de vulnerabilidades, no mínimo nos formatos PDF, HTML e CSV.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.4.1. O CONTRATANTE poderá repassar os relatórios e evidências para Órgãos Reguladores, Órgãos Fiscalizadores e Auditorias Externas.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.4.2. Os relatórios deverão conter o detalhamento das análises e testes realizados, procedimentos adotados, técnicas e ferramentas utilizadas, e todos os resultados obtidos durante os testes, inclusive daqueles que não resultaram na identificação de vulnerabilidades.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.4.3. No caso das vulnerabilidades identificadas, os relatórios deverão ter as respectivas evidências, a descrição dos testes, metodologia utilizada e passo-a-passo de como a vulnerabilidade ou falha foi identificada, a fim de permitir a sua reprodução ou validação por parte do CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.5. A CONTRATADA deverá realizar a classificação de vulnerabilidades de acordo com Common Vulnerability Scoring System (CVSS) na Versão 3 (três) ou superior.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.6. A CONTRATADA deverá realizar o tratamento de vulnerabilidades identificadas pela CONTRATADA sem ônus ao CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.6.1. As vulnerabilidades deverão ser corrigidas nos prazos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com a severidade, definidos nos itens abaixo:	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.6.1.1. Vulnerabilidades de severidade CRÍTICA em até 30 (trinta) dias, a contar da data de encerramento dos testes.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.6.1.2. Vulnerabilidades de severidade ALTA em até 60 (sessenta) dias, a contar de encerramento dos testes.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.6.1.3. Vulnerabilidades de severidade MÉDIA em até 90 (noventa) dias, a contar da data de encerramento dos testes.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.6.1.4. Vulnerabilidades de severidade BAIXA em até 120 (cento e vinte) dias, a contar da data de encerramento dos testes.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.6.1.5. Para aquelas vulnerabilidades cuja severidade o cálculo do CVSS seja igual ou superior a 8.6 (oito ponto seis), a CONTRATADA deverá iniciar o tratamento da vulnerabilidade imediatamente, incluindo medidas de mitigação e monitoramento de tentativas de exploração, e comunicar tempestivamente a CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.6.2. A CONTRATADA poderá optar por não realizar o tratamento de vulnerabilidades MÉDIAS ou BAIXAS. Nesse caso ela deverá comunicar a aceitação dos riscos em até 30 (trinta) dias, a contar da data de comunicação de encerramento dos testes, e, dentro deste mesmo prazo, entregar o relatório de aceitação dos riscos.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
	11.6.2.1. A aceitação dos riscos deverá ser baseada em metodologia de gerenciamento de riscos adotada pela CONTRATADA, e evidenciada para o CONTRATANTE através de relatório que contenha a metodologia e os resultados da análise e avaliação dos riscos.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.		
11.7. Independente dos referidos testes, caso a CONTRATADA tenha conhecimento de vulnerabilidades na SOLUÇÃO ou na infraestrutura que trafega, processa ou armazena dados do CONTRATANTE, ou vulnerabilidades em outros ativos que possam afetar dados do CONTRATANTE, deverá comunicar imediatamente o CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
11.8. O CONTRATANTE poderá executar testes de identificação de vulnerabilidades na SOLUÇÃO e na infraestrutura exposta para a Internet, dentro do escopo do objeto do contrato, a qualquer momento, desde que previamente informado para a CONTRATADA.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
11.8.1. Os resultados dos testes de identificação de vulnerabilidades executados pela CONTRATANTE serão comunicados a CONTRATADA para tratamento, conforme o regimento estabelecido neste item.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
11.9. Durante o período de homologação, o CONTRATANTE poderá executar testes de vulnerabilidades em qualquer equipamento ou software fornecido pela CONTRATADA que componham a SOLUÇÃO e que deverão ser instalados no ambiente do CONTRATANTE.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
11.9.1. Os testes poderão ser executados no ambiente do CONTRATANTE, ou em ambiente de homologação da CONTRATADA.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			

	11.9.2. O CONTRATANTE realiza a classificação de vulnerabilidades de acordo com Common Vulnerability Scoring System (CVSS) na Versão 3 (três) ou superior	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	11.9.3. Se forem detectadas vulnerabilidades de severidade CRÍTICA ou ALTA durante estes testes, o CONTRATANTE poderá exigir a correção destas vulnerabilidades antes da conclusão da homologação.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	11.9.3.1. Se as vulnerabilidades de severidade CRÍTICA ou ALTA não possuírem correção publicada, a CONTRATADA deverá propor medidas de contorno para evitar a exploração de tais vulnerabilidades.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	11.9.3.2. Se a CONTRATADA não tiver capacidade ou optar por não corrigir as vulnerabilidades de severidade CRÍTICA ou ALTA em tempo de homologação, poderá propor medidas de contorno a serem utilizadas de forma temporária. O CONTRATANTE deverá avaliar tais medidas, e poderá aceitar ou negar.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	11.10. Se as vulnerabilidades de severidade CRÍTICA ou ALTA detectadas não forem tratadas de acordo com os itens anteriores, o CONTRATANTE poderá não homologar a SOLUÇÃO.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	11.11. Para as vulnerabilidades de severidade MÉDIA ou BAIXA, a CONTRATADA deverá realizar o tratamento conforme os prazos a serem estabelecidos junto ao gestor, sem ultrapassar o limite de 120 (cento e vinte) dias.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
12. Incidentes Cibernéticos	12.1. A CONTRATADA deverá possuir equipe para Resposta a Incidentes de Segurança da Informação, ou equivalente, com disponibilidade de atendimento ao CONTRATANTE 24 horas por dia, 7 dias por semana, e manter atualizados os contatos para atendimento telefônico e por e-mail.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	12.1.1. A CONTRATADA deverá informar o nome do profissional responsável pela área de Segurança da Informação, ou equivalente, e seus contatos telefônico e de e-mail, ficando este profissional disponível ao CONTRATANTE 24 horas por dia, 7 dias por semana, para resolução de eventuais questões de segurança referentes ao objeto deste contrato.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	12.2. A CONTRATADA deve reportar, em 24 horas, quaisquer incidentes de segurança ou situação de segurança cibernética que possam afetar a SOLUÇÃO e/ou os dados do CONTRATANTE, através de canal definido pelo CONTRATANTE	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	12.2.1. Devem ser fornecidas as evidências e informações necessárias para os processos de investigação, proteção, monitoramento e outras que o CONTRATANTE solicitar.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	12.3. A CONTRATADA deve possuir procedimentos documentados para Resposta a Incidentes Cibernéticos, cuja documentação deverá ser entregue ao CONTRATANTE sempre que solicitado.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	12.4. O CONTRATANTE pode repassar as informações recebidas para Órgãos Reguladores, Órgãos Fiscalizadores e Auditorias Externas.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
13. Plano de recuperação de desastres	13.1. Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar plano de recuperação de desastres (PRD) testado e embasado na norma ISO ABNT NBR ISO 22313:2020 (ou superior) - Segurança e resiliência - Sistemas de gestão de continuidade de negócios, para mitigar eventos de indisponibilidade tecnológica que possam comprometer a entrega dos serviços previstos neste CONTRATO. O PRD e testes podem seguir o modelo já adotado pela CONTRATADA, e deverão abranger os ativos e serviços técnicos de tecnologia da informação utilizados no atendimento deste CONTRATO, inclusive os que porventura sejam realizados por subcontratação, se autorizada contratualmente, ou cadeia de fornecimento.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	13.2. Sempre que solicitado, o PRD e os testes apresentados pela CONTRATADA serão analisados pelo CONTRATANTE, que poderá rejeitar ou sugerir adequações, as quais deverão ser providenciadas pela CONTRATADA para garantir o fornecimento dos serviços previstos neste CONTRATO em caso de situação de crise ou desastre no ambiente da CONTRATADA.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	13.3. Caso ocorra a solicitação descrita nas cláusulas 11.1 e 11.2 acima, a CONTRATADA será comunicada formalmente pelo gestor do contrato sobre a quantidade de tempo em dias corridos, a partir da comunicação do CONTRATANTE, ela terá para apresentar documentação atualizada, conforme for o caso (primeira solicitação, pedido de ajustes, complementação de documentos, rejeição, etc.).	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	13.4. Desde já a CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE a repassar as informações contidas na documentação recebida referente ao PRD e seus testes, para Órgãos Reguladores, Órgãos Fiscalizadores e Auditorias Internas e Externas.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	13.5. O CONTRATANTE pode, a seu exclusivo critério, deixar de solicitar PRD testado da CONTRATADA caso, ao longo da execução do contrato, constate que os ativos e serviços técnicos de tecnologia da informação utilizados no atendimento deste CONTRATO não sejam críticos a ponto de exigir a existência de um PRD.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
14. Integração com Solução AVI	14.2.2 A CONTRATADA deverá repassar toda a documentação necessária para integração com o AVI implantado no CONTRATANTE, para que o fabricante do AVI possa desenvolver os componentes necessários para integração com a SOLUÇÃO proposta.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	14.2.3 O desenvolvimento, homologação e implantação de componentes da SOLUÇÃO proposta, necessários a integração com o AVI implantado no CONTRATANTE, ficarão a cargo da CONTRATADA.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	14.3.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica para esclarecimento de dúvidas e realização de testes de integração, conforme for demandado pelo CONTRATANTE, atendendo a solicitações do fabricante do AVI.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	14.3.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica para esclarecimento de dúvidas e realização de testes de integração, conforme for demandado pelo CONTRATANTE, atendendo a solicitações do fabricante do AVI.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
15. Requisitos para Integrações	15.1 Conjunto de APIs RESTful que forneçam a funcionalidade de chat entre os atendentes do Banrisul e os clientes do banco. Deve ser possível integrar estas APIs a interfaces de usuário desenvolvidas pelo Banrisul ou por empresas parceiras.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	15.2 A API deve estar preparada para receber tokens de autenticação do usuário e identificação de canal de origem.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	15.3 A solução de chat deve permitir a integração com chatbots, tanto disponibilizada pela contratada quanto de outros fornecedores, mantendo registros pertinentes ao atendimento em ambos os casos.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	15.4 Disponibilizar uma solução de chatbot personalizável.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	15.5 Construção da interface que os clientes do Banrisul utilizarão para interagir com a solução de chat. Esta interface deve seguir os padrões das cores e marca do Banrisul e estar em harmonia visual com os demais canais e portais da instituição. A solução deve ser HTML5/JS/CSS3 a fim de poder ser disponibilizada em diferentes canais e plataformas.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	15.6 APIs REST:	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	15.6.1 Consumir APIs REST, utilizando tokens/refresh tokens e seguindo os padrões de segurança OAuth2.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
	15.6.2 Todo o tráfego necessário deve ser feito utilizando os protocolos de https e de no mínimo TLS 1.2 e para garantir uma comunicação segura com o ambiente Banrisul.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
15.6.3 Utilizar o encoding UTF-8 como padrão de codificação de conteúdo.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.				
	15.6.4 Utilizar padrão de estruturação de dados em formato JSON.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			

15.6.5 Utilizar armazenamento seguro: Não armazenar as credenciais em texto simples e em repositórios de código aberto.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
15.6.6 Não armazenar credenciais em código-fonte: Utilizar variáveis de ambiente ou arquivos de configuração externos para armazenar as credenciais e referenciá-las em tempo de execução.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
15.6.7 Proteger o acesso: Restringir o acesso às credenciais apenas para os usuários ou processos autorizados.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
15.6.8 Estabelecer um processo para a troca das credenciais em caso de vazamento, revogação ou roubo de equipamento.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
15.6.9 Utilizar criptografia: Para armazenar as credenciais localmente, utilize criptografia forte para proteger os dados armazenados. Certifique-se de que apenas os usuários autorizados tenham acesso à chave de criptografia.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			
15.6.10 Repassar o(s) IP(s) que irão consumir a API para restrição de acesso.	Capturas de tela e/ou documentação da solução.			

Autodeclaração de atendimento do
item, apresentado com numeração.

Demonstração em tempo real

**Anexo
 Cronograma**

Etapas	Descrição das atividades	Produtos Resultantes	Faturamento	Prazo máximo e entrega em dias corridos
Declaração do Licitante Vencedor	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação das declarações pela Licitante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Declaração de Autorização de Comercialização • Declaração de Compatibilidade com Soluções <i>Text-To-Speech</i> e <i>Speech-To-Text</i> • Declaração de Compatibilidade com Soluções <i>Speech Analytics</i> • Declaração de Capacidade Técnica • Declaração de Suporte • Declaração de Sujeição ao Edital • Declaração de Hospedagem em Nuvem 	-	-

Etapas	Descrição das atividades	Produtos Resultantes		Prazo máximo de entrega em dias corridos
Certificações do Licitante Vencedor	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação das certificações pela Licitante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de empresa Business Partner Meta • Cloud Security Alliance (“CSA”) Secure Trust Assurance and Risk (“STAR”); ou Certificação ISO 22.301:2013 - Gerenciamento de Continuidade de Negócios. • Certificação ISO 27.001:2013 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação; • Certificação ISO 27.017:2015 – Padrão de Segurança para Provedores e Usuários de Serviços em Nuvem; • Certificação ISO 27.018:2019 – Código de Prática de Proteção de Dados Pessoais. 	-	-
Reunião Técnica Inicial	<ul style="list-style-type: none"> • Nas dependências do BANRISUL. • Tomada de providências para a Homologação da SOLUÇÃO. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acordo de Confidencialidade e Sigilo (Homologação) • Termo de Responsabilidade e de Manutenção de Sigilo (Homologação) 	-	Até 10 (dez) dias corridos a contar da declaração da LICITANTE VENCEDORA.

Etapas	Descrição das atividades	Produtos Resultantes		Prazo máximo de entrega em dias corridos
Homologação da SOLUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilização do ambiente da SOLUÇÃO com demonstração das funcionalidades constantes no EDITAL. 	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente e Planilha de Homologação com casos de demonstração e casos de evidências. 	-	Até 20 (dez) dias corridos de duração a contar da data acordada na Reunião Técnica Inicial. Início não poderá exceder 3 dias da data acordada na Reunião Técnica.
	<ul style="list-style-type: none"> Executar a validação dos Requisitos de Negócio, Técnicos e de Segurança da Informação constantes do EDITAL. 	<ul style="list-style-type: none"> <u>Termo de Homologação</u> emitido pelo BANRISUL e assinado pelas PARTES. 	-	Até 20 (dez) dias corridos após liberação do ambiente de Homologação.
Contratação da SOLUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Assinatura do CONTRATO. 	<ul style="list-style-type: none"> CONTRATO assinado e em vigência. Definição do Início da Vigência do Contrato. Declaração de Qualificação do Profissional. 	-	-
Reunião Técnica de Projeto	<ul style="list-style-type: none"> Executar os Serviços de Reunião Técnica do Projeto nas dependências do BANRISUL. Definição da Metodologia de trabalho. Definição das formas de Comunicação e Documentação. 	<ul style="list-style-type: none"> Definições e Documentação necessárias para o Início do Projeto. 	-	Até 10 (dez) dias corridos a contar da data de início da vigência do Contrato.

	<ul style="list-style-type: none"> • Esclarecimento e detalhamento do escopo. • Definição dos Responsáveis e seus papéis. • Detalhamento das atividades e estabelecimento de Cronograma. • Identificação dos riscos, sua monitoração e controle. 			
Instalação e Configuração da SOLUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Nas dependências do BANRISUL. • Executar os Serviços de Instalação da SOLUÇÃO. • Disponibilização da SOLUÇÃO nas instalações do BANRISUL em ambiente definitivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • SOLUÇÃO instalada em ambiente de Produção (principal e contingência) operando sem falhas. • SOLUÇÃO instalada em ambiente de Homologação operando sem falhas. • SOLUÇÃO instalada em ambiente de Desenvolvimento operando sem falhas. • Funcionalidades nativas instaladas e parametrizadas. 	50% do valor <u>INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO</u>	Até 20 (vinte) dias corridos a contar da realização da Reunião Técnica do Projeto.
Etapas	Descrição das atividades	Produtos Resultantes		Prazo máximo de entrega em dias corridos
Reunião de Projeto Integral	<ul style="list-style-type: none"> • Nas dependências do BANRISUL. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentação das reuniões de definições. 		Até 10 (dez) dias corridos

da Implantação da SOLUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Definição de escopo e detalhamento de todos os serviços do Ambiente Legado, conforme edital. Levantamento e mapeamento de todas atividades e necessidades para o pleno funcionamento da SOLUÇÃO. 	<ul style="list-style-type: none"> Projeto detalhando, no mínimo, o escopo, atividades, cronograma de implementação do ambiente legado, procedimentos, indicadores de conclusão e pontos críticos. Documentação da arquitetura da SOLUÇÃO. Documentação de todas as definições e especificações elaboradas. 	-	a contar da entrega da <u>Instalação e Configuração</u> da SOLUÇÃO.
	<ul style="list-style-type: none"> Executar os Serviços de Treinamento Operacional, conforme EDITAL. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipes treinadas. 	Valor das horas utilizadas com treinamento.	Até 30 (trinta) dias corridos a contar da realização da Reunião de Projeto Integral da Implantação da SOLUÇÃO.
	<ul style="list-style-type: none"> Executar os Serviços de Treinamento Supervisão e Administrativo, conforme EDITAL. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipes treinadas. 		
Etapas	Descrição das atividades	Produtos Resultantes		Prazo máximo de entrega em dias corridos
Implementação dos Serviços	<ul style="list-style-type: none"> Nas dependências do BANRISUL. Executar os Serviços de Implementação dos Serviços, conforme EDITAL. 	<ul style="list-style-type: none"> A SOLUÇÃO deve estar apta para operacionalizar no BANRISUL conforme os Requisitos de Negócio, Técnicos e de Segurança da Informação definidos neste EDITAL. 	50% do valor <u>INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO</u>	Até 90 (noventa) dias corridos a contar da realização da Reunião de Projeto Integral da

		<ul style="list-style-type: none"> Ao final da etapa de Implantação, o BANRISUL vai emitir um TAD. 	<u>50% do valor da IMPLEMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS</u>	Implantação sobre a SOLUÇÃO.
Operação Assistida da SOLUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Executar os Serviços de Operação Assistida da SOLUÇÃO. Operação pelos técnicos do BANRISUL, assistida por técnicos da CONTRATADA. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuários do BANRISUL operando a SOLUÇÃO em sua totalidade. 	<u>50% do valor da IMPLEMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS</u>	Até 10 (dez) dias corridos a contar da entrega da <u>Implementação dos Serviços</u> .
Licenças de subscrição por agente da SOLUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Executar liberação de licenças de acesso à Solução pelos agentes cadastrados 	<ul style="list-style-type: none"> Agentes BANRISUL operando a SOLUÇÃO 	Valor mensal	Vigência do Contrato
Suporte técnico, manutenção, garantia de evolução da SOLUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Executar os serviços de suporte técnico, manutenção e garantia de evolução 	<ul style="list-style-type: none"> Suporte e serviços de manutenção Atualizações de versões 	Valor mensal	Vigência do Contrato
Tarifa da Plataforma	<ul style="list-style-type: none"> Executar atendimento B2C 	<ul style="list-style-type: none"> Acesso a SOLUÇÃO com todas as funcionalidades descritas nas especificações de produto e técnicas 	Valor mensal	Vigência do Contrato
Tarifa de Mensagens	<ul style="list-style-type: none"> Tráfego de mensagens WhatsApp 	<ul style="list-style-type: none"> Interações realizadas pela Solução 	Valor mensal	Vigência do Contrato
Serviços de Consultoria	<ul style="list-style-type: none"> Executar serviços de consultoria 	<ul style="list-style-type: none"> Serviço adicional de consultoria de produto e técnico 	Valor mensal	Vigência do Contrato

PROPOSIÇÃO DE MATRIZ DE RISCOS PROJETO ATENDIMENTO WHATSAPP

CATEGORIA	RISCO	SITUAÇÃO FÁTICA	MATERIALIZAÇÃO	MITIGAÇÃO	ALOCÇÃO DO RISCO
Risco Cibernético	Exploração de vulnerabilidades técnicas	Invasão/escalamento de privilégios – invasão de servidor: exploração e alguma falha de configuração ou vulnerabilidade com o objetivo de invadir uma web Server ou app Escalonamento de privilégios: esse tipo de ataque faz com que um invasor com privilégios limitados em um sistema ou site (após uma invasão, por exemplo), consiga escalar seus privilégios para administrador. Com isso, o invasor assume o controle total do sistema ou site.	Possibilidade de perdas financeiras, danos à reputação decorrentes de ataques cibernéticos externos e intencionais contra infraestrutura de TI ou sistemas corporativos, e que afetem a integridade, confidencialidade e indisponibilidade.	Cláusulas contratuais que estabelecem requisitos de segurança a serem atendidos pela CONTRATADA, assim como as responsabilidades atribuídas à CONTRATADA.	CONTRATADA
Risco da Atividade	Atraso na execução do objeto contratual	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Aumento do custo do operacional para distribuir o produto e/ou o serviço.	Diligência do Contratado na execução contratual.	CONTRATADA
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. Elevação de gastos superiores ao estimado pela CONTRATADA.	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 área ordinária, tais como 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 25% acima do índice de reajuste estabelecido no contrato, e mediante manifestação e apresentação das	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Revisão de preço.	CONTRATANTE

		comprovações por parte da contratada, conforme previsto na legislação.			
Risco da Atividade	Danos a Terceiros	Danos causados a terceiros durante a prestação do serviço. Roubo e furtos cometidos por quadro funcional da CONTRATADA contra clientes e/ou patrimônio do CONTRATANTE.	Responsabilização por danos materiais, lucros cessantes e/ou lesões corporais. Aumento de prazo e custos.	Contratação de Seguros	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	Aumento do custo do produto e/ou do serviço. Aumento de prazo de execução. Perda da qualidade de execução do objeto.	Planejamento empresarial	CONTRATADA

		socioambientais, eventos que dizem respeito à saúde coletiva, sinistros, caso fortuito ou de força maior e/ou greves.			
Risco da Atividade	Risco de Comprometimento Analítico em IA	Devido à qualidade inadequada dos dados fornecidos para os sistemas de IA resultando em análises e resultados distorcidos.	Impactar negativamente a tomada de decisão e a validade das operações automatizadas.	Avaliação contínua da qualidade de dados.	SOLIDÁRIA
Risco de Atividade	Risco de Comunicação	Falhas na comunicação entre contratante e contratada, ou com o público final.	Ruído na execução, desalinhamento de expectativas, retrabalho.	Estabelecimento de canais claros de comunicação, reuniões periódicas, validação de entregas.	COMPARTILHA DO
Risco de insuficiência competitiva	Insights inadequados	Devido a incapacidade analítica do CDP contratado.	Falta de assertividade nas ofertas, resultando em baixo índice de conversão de negócios.	Monitoramento do índice de conversão das campanhas.	CONTRATADA
Risco de Liquidez	Problemas de liquidez financeira.	CONTRATADA apresenta problemas de caixa, impossibilitando a continuação do contrato.	Aumento de prazo de execução. Perda da qualidade de execução do objeto.	Planejamento financeiro considerando a qualificação econômico-financeira adequada ao porte do objeto contratual.	CONTRATADA
Risco de Negócio	Risco de Continuidade de Negócio (BCP/DRP)	Ausência ou falhas em planos de contingência e recuperação de desastres.	Interrupção prolongada dos serviços, perda de dados.	Implementação e testes regulares de planos de BCP e DRP.	CONTRATADA
Risco de TI	Falha ou violação dos sistemas operacionais, de segurança ou de tecnologia	Concessão de perfis de acesso a sistemas de informação e a outros recursos a funcionários não autorizados da contratada	Ocorrência de eventos nocivos ao Contratante, como vazamento de informações). Interrupção temporária dos negócios, aumentando custos e ocasionando perdas.	Criptografia de dados. Acesso lógico (perfil e senha). Log de trilhas de auditoria (rastreamento). Plano de Continuidade de Negócios.	CONTRATADA
Risco de TI	Falhas de segurança e/ou na integração entre plataformas internas e as da contratada	Falhas de segurança e/ou na integração entre plataformas internas e as da contratada, aumentando a exposição a infecções por vírus, softwares maliciosos e eventos mal-intencionados e violação de dados	Interrupção temporária dos negócios, aumentando custos e ocasionando perdas. Ocorrência de eventos nocivos ao Contratante. Danos à imagem do Contratante.	Acesso lógico (perfil e senha). Log de trilhas de auditoria (rastreamento). Plano de Continuidade de Negócios. Cumprimento das regras de Acordo de Níveis de Serviço.	CONTRATADA
Risco de TI	Obsolescência tecnológica, falta de inovação técnica ou deficiência de equipamentos.	Não aprimoramento dos sistemas de tecnologia da informação do prestador de serviço vinculados	Sobrecarga de servidor/sistema. Necessidade de adoção de nova solução. Retrabalhos por parte do Contratante. Aumento de prazo da execução e de custos.	Planejamento empresarial para adoção de ferramentas e materiais necessários à prestação dos serviços,	CONTRATADA

		à operação do Contratante		responsabilizando-se pela perfeita execução.	
Risco de TI	Falha na recuperação de cópia de segurança (backup)	Possibilidade de perdas financeiras, danos à reputação e perda de ativos informacionais por meio de falhas, equívoco ou erro de exclusão.	Falhas na recuperação de sistemas	Cláusula contratual responsabilizando o fornecedor se descumprir	CONTRATADA
Risco de TI	Exclusão indevida de informações	Perda de ativos informacionais por meio de falhas, equívoco ou erro de exclusão dados armazenados.	Classificação e catalogação indevida de dados e informações	Cláusula contratual responsabilizando o fornecedor	CONTRATADA
Risco de TI	Falha na disponibilização de dados a aplicativos parceiros (API).	Possibilidade de perdas financeiras, danos à reputação, perda de ativos informacionais e indisponibilidade de serviços do Banco	Falhas no uso ou disponibilização de dados e informações de clientes e terceiros	Monitoramento	CONTRATANTE
Risco Negócio	Erro na distribuição do produto/serviço	Oferta produto/serviço a quem não tem condições de comprar	Risco de imagem junto aos clientes.	Parâmetros para validação antes de envio de ofertas	CONTRATANTE
Risco Negócio	Sistema de atendimento inoperante.	Clientes sem acesso ao atendimento bancário por meio WhatsApp.	Risco de imagem da Instituição e redução de receita	Ter templates pronto, sinalizando que estamos com problemas temporário, indicando outro canal (SAC, Banrífone, etc.).	CONTRATANTE
Risco Regulatório	Conformidade Regulatória	Exigências específicas do BACEN, CMN ou outras entidades reguladoras.	Sanções, multas, interrupção de serviços.	Acompanhamento regulatório contínuo, envolvimento de equipe jurídica especializada.	CONTRATADA
Risco Reputacional	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
Risco Socioambiental	Execução de atividades potencialmente poluidoras e utilizadoras de recursos ambientais	Descarte irregular de resíduos por parte da Contratada.	Responsabilização na mitigação de dano ou crime ambiental.	Logística reversa para descarte de insumos/ equipamento de TI, conforme legislação.	CONTRATADA

	de forma não sustentável				
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 Operacional	Faturamento fraudulento emitido por fornecedor	Possibilidade de perdas financeiras decorrentes de ação criminosa praticada por agente externo (fornecedor de bens e serviços) que emite nota falsa ou altera dados da nota (valor a maior, quantidade de bens, etc.), acarretando pagamento indevido pelo Banco de bens e serviços não prestados	Risco de imagem e prejuízos	Fiscalização pelo Banco	CONTRATADA