



BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

Principal Instituição Financeira de fomento do Governo Federal na Região Amazônica tem como missão promover o desenvolvimento sustentável da Amazônia por meio da execução de políticas públicas e oferta de produtos e serviços financeiros.

O Banco da Amazônia S.A. reconhece seu papel no resgate da importância da Região para o desenvolvimento de sua gente e contribuição para um país melhor, mais justo e equânime.

Na qualidade de Agente Financeiro para a implementação das políticas creditícias para a Região, o que norteia nossos relacionamentos é a busca do bem-estar de todos que compõem a comunidade em que atuamos.

Apresentarmo-nos a essa comunidade implica estabelecer e divulgar padrões que orientam nossas ações, ora expressas em nosso Código de Ética.

MISSÃO

Desenvolver uma Amazônia Sustentável com crédito e soluções eficazes.

VISÃO

Ser o principal Banco de fomento da Amazônia, moderno, com colaboradores engajados e resultados sólidos.

VALORES

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



CÓDIGO DE ÉTICA

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

RELAÇÃO COM SEUS FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇOS E OUTROS PARCEIROS

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

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

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

ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO E ÀS NORMAS

O Banco da Amazônia exige e cumpre, em seu processo de contratação de bens e serviços, incluindo obras e serviços de engenharia, o atendimento à legislação vigente no País, em especial a Lei Complementar no. 123/2006 – Estatuto da ME e EPP, Lei no. 13.303/2016 – Lei de Responsabilidade das Estatais e seu Decreto Regulamentador, Decreto Federal no. 8.945/2016, dentre outras.

O Banco da Amazônia também veda a participação de empresas que estejam sob pena de interdição de direitos previstos na Lei 9.605/1998 (Leis de Crimes Ambientais) em



suas licitações.

PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO ESCRAVO

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

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

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

PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL

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

COMBATE À CORRUPÇÃO EM TODAS AS SUAS FORMAS

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

PLANOS DE APLICAÇÃO DE RECURSO

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

A finalidade precípua dos Planos de Aplicação é a de orientar a atuação do Banco da



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

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

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

- baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- preferências para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;
- uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;
- origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens, nos serviços e nas obras; e
- utilização de produtos florestais madeireiros e não madeireiros originários de manejo florestal sustentável ou de reflorestamento.

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



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

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

Diretoria Corporativa – DICOP

Gerência Executiva de Contratações e Gestão Administrativa de Contratos – GECOG

Coordenadoria de Processos Licitatórios – COPOL



TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATAÇÃO SERVIÇOS DE COLOCATION

1. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO

1.1 Definição

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos e especializados em solução de ambiente de Data Center na modalidade *Colocation em "Cage Privado"*, infraestrutura elétrica, climatização, segurança física e lógica, operação remota, hospedagem de equipamentos de TIC, serviço de movimentação de equipamentos ("*Moving*"), aluguel de equipamentos de TI, e fornecimento de links de comunicação, destinados a garantir a alta disponibilidade, continuidade operacional e redundância da infraestrutura de TI do Banco da Amazônia, pelo período de 180 (cento e oitenta) meses.

2. ESTIMATIVA DE CONTRATAÇÃO

2.1.1 A estimativa de contratação de acordo com a necessidade do Banco se dará conforme tabela a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
1	Solução de ambiente de Data Center na modalidade <i>Colocation em "Cage Privado"</i> , infraestrutura elétrica, climatização, segurança física e lógica, operação remota, hospedagem de equipamentos de TIC.	15 unidades
2	Serviço de Movimentação de Equipamento de TIC (" <i>Moving</i> ")	160 unidades
3	Aluguel de equipamentos de TIC	12 unidades
4	Links de Comunicação	14 unidades
5	Golden Jumper	60 unidades

3. OBJETIVO (META)

A contratação de solução de ambiente de Data Center na modalidade *Colocation*, com vistas à modernização da infraestrutura tecnológica do Banco da Amazônia, por meio do fornecimento de instalações e recursos de TIC atualmente obsoletos, da ampliação da capacidade de atendimento às novas demandas institucionais e da adequação aos padrões contemporâneos de segurança, disponibilidade e desempenho. A contratação abrangerá, ainda, serviços complementares como operação remota, movimentação física dos equipamentos ("*Moving*"), aluguel de ativos de rede e servidores, além do provimento de links de comunicação de alta capacidade, assegurando a continuidade das operações críticas da Matriz, Agências e parceiros do Banco. A medida está alinhada às boas práticas de governança, aos requisitos de resiliência tecnológica e aos princípios da economicidade, eficiência e inovação.

4. JUSTIFICATIVA / HISTÓRICO

O Banco da Amazônia, em alinhamento ao seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI 2024–2025) e às diretrizes do Planejamento Estratégico Institucional (PEI 2024–2030), vem promovendo ações estruturadas voltadas à modernização, resiliência e transformação digital de sua infraestrutura tecnológica. Inserido em um cenário de inovação e hiperautomação, o Banco tem priorizado investimentos que assegurem a continuidade dos serviços críticos, a escalabilidade das



operações e a elevação da disponibilidade, integridade e confiabilidade das informações, pilares essenciais à sustentação de sua atuação como agente de desenvolvimento da região amazônica.

Nesse contexto, foi identificada a necessidade de contratação de uma solução completa de ambiente de Data Center na modalidade *Colocation*, com o objetivo de reestruturar fisicamente e logicamente o ambiente de TIC da Instituição. A solução deverá contemplar, obrigatoriamente, serviços de operação remota, suporte técnico especializado em regime 24x7, infraestrutura elétrica redundante, climatização dimensionada, controle de acesso com autenticação multifator, sistema de CFTV com retenção mínima de 90 dias, cabeamento estruturado e fibra óptica, além de requisitos rigorosos de segurança física e lógica.

Complementarmente, a contratação abrangerá serviços de movimentação de equipamentos ("*Moving*"), o aluguel temporário de ativos de rede e servidores, bem como o fornecimento de links de comunicação de alta capacidade, assegurando a interconexão entre os ambientes da Matriz, sites de backup e infraestrutura em nuvem, de acordo com os padrões de desempenho e redundância exigidos.

Com esta contratação, o Banco da Amazônia reafirma seu compromisso com a inovação, a eficiência operacional e a segurança da informação, em consonância com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.303/2016, bem como com os pilares estratégicos de governança, sustentabilidade e transformação digital definidos em seu PDTI. Trata-se de uma iniciativa estruturante, essencial para consolidar a infraestrutura de missão crítica da Instituição e apoiar a entrega de valor aos seus clientes e à sociedade.

5. ESCOLHA DA SOLUÇÃO / ESTUDOS PRELIMINARES

Com a transformação tecnológica que vem ocorrendo, hoje o Banco da Amazônia depende de uma infraestrutura robusta para garantir a conectividade, segurança e continuidade dos serviços oferecidos a colaboradores e clientes e o correto desempenho de suas soluções de negócio. Para evitar gargalos e indisponibilidades que possam impactar os negócios, é essencial manter um ambiente tecnológico confiável, escalável e atualizado. Com base nos requisitos definidos nos estudos preliminares, faz-se necessária a contratação de solução de Data Center na modalidade *Colocation*, incluindo operação remota, suporte técnico 24x7, energia e climatização redundantes, controle de acesso seguro e cabeamento estruturado, além de serviços de movimentação de equipamentos, aluguel de ativos e fornecimento de links de comunicação. Essa contratação assegurará a continuidade das operações críticas do Banco, alinhada às diretrizes de disponibilidade, segurança da informação e modernização tecnológica.

6. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 6.1 O Serviço *Colocation* consiste em disponibilizar espaço físico delimitado em "*Cage Privado*" e Infraestrutura de Sustentação Operacional (*Operational Sustainability*) para hospedar os equipamentos TIC que compõe a Nuvem Privada (*Private Cloud*) da CONTRATANTE responsável pelo provimento de serviços de conectividade dos pontos de presença do Banco da Amazonia, conforme as características gerais abaixo:
 - 6.1.1 O(s) Rack(s) em "*Cage Privado*" no padrão 19 polegadas com 42Us deverão ser exclusivos para uso da CONTRATANTE, instalado(s) em área dentro da infraestrutura de Datacenter (*Colocation Centre*) da CONTRATADA, com acesso à infraestrutura de leitos e calhas para passagem de cabeamento. Deve possuir portas frontais e traseiras com travas e totalmente desobstruídas para acesso ao interior dos racks.



- 6.1.2 O(s) Rack(s) ou espaços em “*Cage Privado*” serão ativados de acordo com o planejamento de migração dos equipamentos da CONTRATANTE de acordo com o planejamento com a CONTRATADA e o seu faturamento será de acordo com a ativação de cada espaço em “*Cage*” Privado ou Racks(s) finalizado e após a emissão de termo de aceite e entrega do serviço pela CONTRATANTE.
- 6.1.3 A Prestação de Serviço *Colocation* deverá ser em endereço dentro da cidade de BELEM no Estado do Pará.
- 6.2 A Infraestrutura de Sustentação Operacional do Serviço *Colocation* é composta pelo espaço físico em em “*Cage Privado*”, endereço protegido contra intempéries do tipo alagamento e tempestades elétricas, instalações elétricas, climatização, prevenção e combate a incêndio, controle de acesso e monitoramento de ambiente (Biometria na porta de acesso ao espaço, câmeras e sensores ambientais), assim como todo e qualquer item necessário à operação, em regime de 24x7x365, da nuvem privada que compõe o Datacenter da CONTRATANTE hospedado no endereço da CONTRATADA;
- 6.3 O serviço Moving consiste no planejamento e transferência dos equipamentos de infraestrutura TIC da CONTRATANTE, em operação no site principal do Banco da Amazônia, LOCALIZADO na Av. Presidente Vargas, 800 – CEP 66.017-000, para o novo endereço de alocação localizado na cidade de Belém do Pará.
- 6.3.1 O planejamento do Serviço de *Moving* deverá contemplar o mapeamento detalhado de todos os equipamentos a serem transferidos, de todas as conexões referentes ao cabeamento (com a identificação de todas as portas de origem e destino), planejamento para desativação na origem (*Power Off*), desinstalação dos equipamentos na origem, logística para recepção e armazenamento, plano para acomodação (elaboração de *Bay Face* de origem e destino) e logística de transporte seguro dos equipamentos, acessórios e cabos, planejamento para montagem física, instalação no destino e ativação (*Power On*) dos equipamentos no destino com mapeamento e mitigação de riscos de execução do serviço. O detalhamento de fornecimento do serviço está informado nos ANEXOS – Forma da Execução dos Serviços e Especificação Técnica dos Serviços;
- 6.3.2 O Serviço *Moving* deverá contemplar *troubleshooting* especializado em ação conjunta com as equipes TIC da CONTRATANTE para corrigir problemas na reativação dos equipamentos e sistemas de infraestrutura imediatamente após o Moving;
- 6.4 A CONTRATADA deverá possuir apólices de seguro adequadas que cobrem os mais diversos riscos de sinistros com probabilidade de ocorrência que impactam na proteção e integridade dos equipamentos da CONTRATANTE movimentados (*Moving*) e sob sua guarda (*Colocation*) a qualquer tempo, ex.: incêndio, alagamento, tentativa ou roubo, explosão, transporte, vandalismo e etc., tendo cobertura para o ressarcimento dos valores dos bens na hipótese de sinistro (danos) aos mesmos;
- 6.5 A especificação do Serviço Movimentação “*Moving*” não garante a contratação do serviço pelo Banco da Amazonia.
- 6.5.1 A contratação ou não do Serviço de *Moving* obedecerá a critérios de necessidade internos ao Banco da Amazônia, ao tempo de cada implantação.
- 6.5.2 Mesmo que não ocorra a contratação do Serviço de *Moving*, a CONTRATADA deverá efetuar as atividades de recepção e instalação dos equipamentos no site *Colocation*, bem como a execução de todo cabeamento intra e extra racks.



- 6.5.3 A CONTRATADA somente poderá subcontratar outra empresa para atendimento parcial do contrato com a anuência prévia e por escrito do Banco da Amazônia, limitada a subcontratação para os serviços de:
- a) *Moving*, com percentual máximo de subcontratação de 5% (cinco por cento) do valor global da contratação.
- 6.5.3.1 Para análise da empresa para a qual eventualmente for proposta a subcontratação relacionada acima, será exigida, anteriormente à manifestação da CONTRATANTE, a regularidade fiscal federal, trabalhista, jurídica e qualificação técnica, nos mesmos limites exigidos do licitante no item que trata de habilitação.
- 6.5.3.2 O Banco da Amazônia verificará a regularidade da subcontratada em relação aos impedimentos de licitar e contratar, não sendo admitida a subcontratação no caso de impedimento.
- 6.5.3.3 No caso de subcontratação de outra empresa, a CONTRATADA não transferirá suas obrigações e responsabilidades, permanecendo, perante o Banco da Amazônia, com total responsabilidade contratual.
- 6.6 A CONTRATADA deverá viabilizar em suas instalações as conexões de Serviços de Telecomunicações para pelo menos (mas não restrito a) as operadoras de serviços de comunicação de dados descritas na tabela abaixo, em modalidade de dupla abordagem, quando exigido pelo Banco da Amazônia, com o objetivo de permitir o funcionamento dos serviços e sistemas de TIC que atualmente estão em atividade nos Nós de concentração regionais. As estruturas de Telecomunicações deverão ser implementadas de forma a evitar ponto único de falhas (Single Point Of Failure);

Operadora/Serviço	Capacidade total em GBPS	Qtd Golden Jumper
MOB	02 Gbps	04
PRONTONET	02 Gbps	04
TIM	02 Gbps	04
LUMEN	02 Gbps	04
CLARO	02 Gbps	04
OI	02 Gbps	04
PTT	20 Gbps	04
SEA Telecom	02 Gbps	04
Vivo/Telefônica	04 Gbps	08
Total	30 Gbps	40
Reserva técnica		20

- 6.6.1 Os Golden Jumpers listados no item 6.6 devem fazer parte do escopo inicial dos serviços, não cabendo ao Banco da Amazonia efetuar nenhum pagamento adicional por estes recursos.
- 6.6.2 A estrutura de rede entregue no Rack dentro do “*Cage Privado*” deve disponibilizar das conexões e cabeamento de tal forma distribuídos que funcionem de forma independente para



- cada operadora citada no item anterior e de forma que não haja interferência entre as conexões e serviços distintos que serão alvo do *Colocation*;
- 6.6.3 A estrutura de rede entregue no Rack dentro de “*Cage Privado*” deve permitir a configuração de conexões, com redundância, que permitam a monitoração e gerência de todos os equipamentos e ativos de rede hospedados, sem a interferência nos serviços de comunicação em atividade. Essas conexões de gerência poderão ser fornecidas por qualquer uma das operadoras anteriormente citadas sem prejuízo aos serviços já em atividade;
 - 6.6.4 A critério do Banco da Amazonia, novas operadoras não citadas na lista do item 6.6 poderão ter seus equipamentos e pontas de conexão instaladas, onde a estrutura e local do serviço de *colocation* devem estar preparados para receber essas conexões seguindo os padrões de qualidade definidos neste termo de referência. A CONTRATADA deverá disponibilizar a ativação de GOLDEN JUMPER em até 2 dias úteis;
 - 6.6.5 A instalação e sustentação dos equipamentos das operadoras de serviços de comunicação de dados é obrigatória para viabilizar os enlaces de comunicação do Banco da Amazonia. O pleno funcionamento desses ativos é regulado por acordo entre as operadoras e a CONTRATADA. Nesses acordos as operadoras instalam estruturas de concentração que podem ser utilizados para outros clientes dos serviços de seu datacenter, não sendo de uso exclusivo do Banco da Amazônia. Estes equipamentos deverão estar instalados em espaço específico (sala segregada) para “TELECOM” e não fazem parte do conjunto de equipamentos alvo do serviço de *colocation* reservado ao Banco da Amazônia, não sendo sua instalação e sustentação alvo de qualquer cobrança.
 - 6.7 As condições de conexão e volumetria deverão ser informadas na proposta.
 - 6.8 A CONTRATANTE será responsável pela Gestão, Monitoramento e Suporte Técnico de todos os seus equipamentos e acessórios TIC a serem instalados no ambiente hospedeiro do Datacenter selecionado através do Serviço *Colocation*;
 - 6.9 Entende-se como Equipamentos TIC da CONTRATANTE quaisquer bens, como switches e roteadores, firewalls, balanceadores de carga, dentre outros, que compõem a nuvem privada do Datacenter de propriedade da CONTRATANTE, o qual será hospedado no *Colocation* Centre da CONTRATADA;
 - 6.10 Os Equipamentos TIC da CONTRATANTE deverão estar devidamente identificados como sendo de propriedade da CONTRATANTE, sendo que a CONTRATADA deverá manter inequívoca tal condição, inclusive para efeito de requerimentos de terceiros, ações extrajudiciais ou judiciais, embargos ou sequestros;
 - 6.11 O detalhamento das especificações técnicas dos serviços discriminados como objeto desta contratação solicitados está descrito no ANEXO I-A – Especificações Técnicas deste TR;
 - 6.12 O detalhamento das especificações está descrito no ANEXO I-B – Forma da Execução dos Serviços;
 - 6.13 O detalhamento dos ativos alvo dos serviços de *colocation* e moving está descrito no ANEXO I-C – Plano de Alocação de Equipamentos;
 - 6.14 Durante o período de implantação a CONTRATANTE poderá solicitar a disponibilização de uma sala de reunião dentro do complexo Datacenter da CONTRATADA com mobiliário e ponto de internet para até 6 pessoas sem limitação de horário;
 - 6.14.1 Após o ateste da implantação, e durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá dispor de sala de reunião eventual no complexo Datacenter, conforme necessidade da



CONTRATANTE, sem a necessidade de exclusividade, onde tempo estimado de uso mensal desse espaço é de até 20hs;

7. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

7.1 O critério de avaliação desta licitação será o de “Menor Preço” Global.

7.2 O modo de disputa para esta contratação será aberto.

7.3 Para efeito de julgamento, os lances ofertados deverão obedecer à seguinte composição de preço:

PREÇO GLOBAL = (preço unitário do serviço X quantidade).

7.4 A proposta apresentada de acordo com o modelo do **ANEXO III** e os lances formulados deverão indicar preço global para os equipamentos, incluindo o fornecimento de todas as especificações e condições do projeto conforme os anexos deste termo de referência, além da assistência técnica durante o período de garantia de sessenta meses e o suporte técnico. O Valores deverão ser expressos em real, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais.

7.4.1 Não será admitido nos preços unitário e global o fracionamento de centavo(s) que ultrapassar duas casas decimais, desprezando-se, sumariamente a fração remanescente.

7.5 Todos os requisitos deste documento são obrigatórios e o não atendimento de apenas um dos requisitos desclassifica automaticamente a proposta.

7.6 Na proposta comercial, a CONTRATADA deverá discriminar o preço mensal unitário e total do(s) serviço(s) para cada tipo de equipamento, conforme modelo de proposta constante no **ANEXO III**. Todas as despesas inerentes a tributos, transporte, seguro e serviços agregados deverão estar inclusas nos valores apresentados na proposta comercial.

8. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

8.1 Os requisitos para prestação do serviço especificado neste **TERMO DE REFERÊNCIA**, incluindo características técnicas e financeiras.

8.2 O Banco avaliará a qualidade da prestação dos serviços mensalmente para os serviços continuados, conforme **especificações Técnicas** e poderá ser utilizado como parâmetro de prorrogação ou não do contrato ao final de cada ciclo de 5 (cinco) anos.

8.3 O não atendimento a qualquer dos requisitos descritos neste edital e seus anexos, por completo ou em parte, sujeitará a **CONTRATADA** a aplicação das sanções contratuais correspondentes;

8.4 A **CONTRATADA** deverá fornecer todos os itens previstos neste **TERMO DE REFERÊNCIA**, sob pena de desclassificação;

8.5 Para os serviços que forem disponibilizados hardware e softwares pertencentes à solução, como firmware e demais produtos deverão ser entregues em suas últimas versões disponíveis, bem como devem ser disponibilizadas todas as atualizações necessárias durante toda a vigência do contrato, sem custo para o **CONTRATANTE**;

8.6 Todos os produtos ofertados, entre hardware e software, devem ser compatíveis entre si;

8.7 A avaliação será enviada à **CONTRATADA** e será garantido o contraditório e a ampla defesa.



9. ALINHAMENTO COM O PDTI

9.1 O PDTI 2024/2025 reconhece a **infraestrutura tecnológica** como elemento essencial para a sustentação dos serviços digitais, eficiência operacional e desenvolvimento de novos produtos e canais. Nesse sentido, a contratação de solução de **ambiente de Data Center na modalidade Colocation**, visa atender aos seguintes direcionadores estratégicos do PDTI:

- **Modernização da infraestrutura de TIC**, com substituição de ativos legados e suporte à expansão tecnológica futura;
- **Adoção de soluções resilientes e escaláveis**, capazes de sustentar a crescente demanda por conectividade, processamento e disponibilidade dos serviços;
- **Fortalecimento da segurança da informação**, por meio de controle de acesso avançado, monitoramento contínuo, redundância de energia e climatização;
- **Promoção da eficiência operacional**, com ambientes preparados para suportar práticas como hiperautomação e o modelo operacional ágil, ambos prioritários no PDTI;
- **Capacidade de resposta rápida a mudanças e inovações**, por meio de uma estrutura modular e de alta disponibilidade, preparada para integração com novas tecnologias como computação em nuvem, inteligência artificial e redes de alto desempenho;
- **Aderência às melhores práticas de governança e sustentabilidade**, em conformidade com os princípios da Lei nº 13.303/2016 e com as diretrizes de contratações sustentáveis previstas no PDTI.

10. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA

- 10.1.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar, ao menos um atestado de capacitação técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o fornecimento, implantação e suporte técnico de solução objeto deste certame, que comprove de maneira satisfatória, com níveis mínimos de serviços, para outros clientes no Brasil.
- 10.1.2 Para fins de habilitação serão considerados os atestados/certidões/ declarações que comprovem que a licitante prestou serviços cujo objeto do contrato seja de **Colocation e Moving e Golden Jumper, pelo prazo mínimo de 24 meses**, executados em instituições financeiras classificadas pelo Banco Central como segmentos S1, S2 ou S3, conforme disposto na Resolução BACEN n. 4553 de 30 de janeiro de 2017.
- 10.1.3 É admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo obrigatoriedade de os 24 (vinte e quatro) meses serem ininterruptos.
- 10.1.4 Serão somente considerados atestados emitidos por Instituições Financeiras autorizada pelo Banco Central do Brasil. Justificativa é que a empresa a ser CONTRATADA tenha comprovada experiência no segmento bancário.
- 10.1.5 Para fins de compatibilidade será(ão) considerado(s) o(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) que comprove(m) que a licitante presta ou já prestou serviços semelhantes de **Colocation** para ativos de TIC, em características e quantidade equivalente a **30% (trinta por cento)** dos itens abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	Percentual de 30% sobre cada quantitativo
01	Serviço de COLOCATION para ativos de TIC (em Rack 44'')	15	Será considerado 30% de sua ocupação.



02	Serviço de Movimentação de Equipamentos de TIC ("Moving")	de 160	Será considerado 48 equipamentos para Serviço de MOVING para ativos de TIC.
03	Golden Jumper	60	Será considerado no mínimo 18 Golden Jumper.
04	Circuitos Lan-to-Lan	14	Será considerado no mínimo 04 circuitos de 01G e 10G

10.2 Será aceito o somatório de atestados e/ou declarações de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica.

10.3 a comprovação será feita por meio de atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em papel timbrado da(s) emitente(s) e com a identificação do(s) signatário(s), de acordo com parâmetros estabelecidos de forma expressa no instrumento convocatório;

10.4 Os documentos de habilitação, quando escritos em língua estrangeira, deverão ser apresentados, inicialmente, com tradução livre.

10.5 Para fins de assinatura do contrato, os documentos de habilitação escritos em língua estrangeira devem ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado, devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

10.5.1 Quando os documentos forem de procedência estrangeira e emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

10.5.2 Para os documentos públicos estrangeiros não se aplica a exigência de legalização consular, ou seja, o reconhecimento de assinatura ou autenticação pela autoridade consular ou diplomática, sendo exigida tão-somente a aposição de Apostila que consiste em anotação, selo ou carimbo dado pela autoridade competente do país de onde o documento é originário, nos termos do [Decreto nº 8.660, de 29 de Janeiro de 2016](#).

10.6 Não são considerados válidos para fins de habilitação, atestados de prestação de serviços incompatíveis com as atividades econômicas previstas no contrato social do licitante. Os atestados devem demonstrar uma situação fática que tenha ocorrido em conformidade com a lei e com o contrato.

11. DA CONTRATAÇÃO

11.1 A **CONTRATADA** deverá ter, no ato de assinatura do contrato, em seu quadro de funcionários, profissionais habilitados a prestar todos os serviços descritos neste termo, inclusive serviços de suporte e garantia;

11.2 A **CONTRATADA** vencedora deverá apresentar na contratação, documentos comprobatórios para os seguintes itens:

11.2.1 02 (dois) profissionais com certificação com nível profissional ou maior em Routing & Switching, emitido pelo fabricante da solução proposta;

11.2.2 01 (um) profissional com certificação com nível profissional ou maior em DATACENTER, emitido pelo fabricante da solução proposta;

11.2.3 01 (um) profissional com certificação com nível profissional ou maior em Security, emitido pelo fabricante da solução proposta;



11.2.4 01 (um) profissional com certificação em ITIL;

11.2.5 01 (um) profissionais com certificação em Gestão de Projetos PMI.

11.3A **CONTRATADA** deverá apresentar, no ato da contratação, carta comprovando seu credenciamento junto ao fabricante e declarando-o apto a comercializar os serviços aqui descritos.

12. COMPATIBILIDADE

12.1 Os itens descritos neste termo de referência devem ser compatíveis com os equipamentos utilizados na atual infraestrutura do Banco da Amazônia.

13. RESULTADOS ESPERADOS

13.1 Reestruturação do ambiente de Data Center com infraestrutura moderna e redundante;

13.2 Aumento da disponibilidade dos serviços de TIC, com SLA mínimo de 99,67%;

13.2.1 A PROPONENTE deverá comprovar através de indicadores essa disponibilidade através de KPIs, relatórios e eventual visita técnica pelo BASA antes da assinatura do CONTRATO.

13.2.2 A PROPONENTE deverá garantir a redundância de energia: ter duas fontes de energia com capacidade de até 50 kVA, desde que os equipamentos de TIC da CONTRATANTE envolvidos na prestação de serviços tenham dupla alimentação de energia (AC duplicada, dual power).

13.2.3 Sala de Operação: a CONTRATADA deverá disponibilizar na Sala de Uso com 4 (quatro) posições/estações de trabalho dedicadas ao controle e supervisão das atividades do data center para garantir a monitoração, gerenciamento e manutenção eficientes dos sistemas de TI e infraestrutura do centro de dados.

13.3 Melhoria na continuidade operacional e resiliência dos sistemas críticos do Banco;

13.4 Operação remota dos equipamentos com segurança física e lógica reforçada;

13.5 Substituição de ativos em fim de vida útil e não mais suportados pelos fabricantes;

13.6 Garantia de escalabilidade da infraestrutura para futuras demandas;

13.7 Redução de riscos com ambiente climatizado, seguro contra incêndios e controlado;

13.8 Melhoria da conectividade por meio de links de comunicação de alta capacidade;

13.9 Redução do tempo de resposta às demandas operacionais com infraestrutura dedicada;

13.10 Maior eficiência e organização com cabeamento estruturado e racks padronizados;

13.11 Suporte à transformação digital e aos projetos estratégicos previstos no PDTI.

14. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

14.1 Para a prestação do serviço descrito neste termo de referência os fornecedores deverão apresentar as características técnicas mínimas de acordo com as especificações contidas no **ANEXO I-A**.

15. ESTIMATIVA DE CONTRATAÇÃO INICIAL

15.1 Com o objetivo de alcançar a economicidade neste processo licitatório, segue a estimativa para 2025 a serem realizados pelo Banco da Amazônia, conforme **Item 2** deste termo de referência.



16. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

16.1 Será feita pelos meios de comunicação do BANCO, Internet, Intranet, correspondências formais e publicação nos meios de comunicação de acordo com a legislação vigente.

17. PAGAMENTO

17.1 O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da emissão do termo de recebimento definitivo emitido pelos fiscais do contrato. O referido termo deve atestar o recebimento do serviço e/ou bem, o cumprimento do disposto nos itens abaixo, além de expressamente autorizar a emissão da nota fiscal.

17.2 Notas Fiscais emitidas após o 25º do mês subsequente a prestação do serviço e/ou entrega do bem não serão aceitas pelo contratante, devendo o contratado emití-las a partir do 1º dia útil do mês seguinte

17.3 No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA/IBGE de correção monetária.

17.4 O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

17.5 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

17.6 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

17.7 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

17.8 O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

17.9 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de trinta dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

17.10 Para fins de liquidação, o fiscal técnico deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

17.10.1 o prazo de validade;

17.10.2 a data da emissão;

17.10.3 os dados do contrato e do órgão contratante;

17.10.4 o período respectivo de execução do contrato;

17.10.5 o valor a pagar; e

17.10.6 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

17.11 Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado



- providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
- 17.12 A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, social e trabalhista, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação estabelecida na contratação.
- 17.13 O Banco deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no Termo de Referência; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
- 17.14 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada pelo fiscal técnico do contrato a sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 17.15 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 17.16 Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 17.17 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 17.18 Após satisfeitas as obrigações previstas no Contrato, no Edital e respectivos anexos, do presente Termo de Referência e após a atestação dos serviços pela Fiscalização da CONTRATANTE, os pagamentos serão realizados, com crédito em conta corrente, da seguinte forma:
- 17.18.1 **Serviço de Movimentação dos equipamentos de TIC (“Moving”)** – a ser efetuado em parcela de acordo com cada fase de movimentação e após a execução dos serviços pela CONTRATADA, conforme previstos no Termo de Referência e seus anexos;
- 17.18.2 **Serviços de Aluguel de Equipamentos de TIC** – a ser efetuado após a instalação, configuração e ativação, conforme descrito no termo de referência e seus anexos.
- 17.18.3 **Serviços de Hospedagem de equipamentos de propriedade do Banco da Amazonia em datacenter, em regime de “Colocation”** – a serem efetuados parcelas iguais e sucessivas, sendo executadas mensalmente, conforme descrito no termo de referência e seus anexos.
- 17.18.4 **Links de Comunicação** – a ser efetuado em parcela de acordo com a ativação de cada circuito ativado e validado pelo CONTRATANTE, conforme previstos no Termo de Referência e seus anexos;
- 17.18.5 **Golden Jumper** – a ser efetuado de acordo com a ativação de cada e validado pelo CONTRATANTE, conforme previstos no Termo de Referência e seus anexos;



17.18.6 Após a conferência da entrega do(s) serviços e/ou equipamento(s), desde que apresentada à respectiva Nota Fiscal/Fatura com antecedência de 10 (dez) dias, no mínimo, acompanhadas do Termo de Recebimento de Produtos;

17.19 A Nota Fiscal deve ser emitida em nome do **BANCO DA AMAZÔNIA S.A.**, emitida sem rasuras, com as informações a seguir e o item sobressalente entregue no endereço abaixo:

Banco da Amazônia S.A.		Endereço para emissão da nota fiscal			
Seq.	Estado	Endereço	Município	UF	CEP
01	Pará	Av. Presidente Vargas 800	Belém	PA	66017-000

18. ENQUADRAMENTO CONTÁBIL

18.1 Será realizado a contas contábeis conforme tabela abaixo:

Tipo	Descrição	Conta Contábil
Despesa	despesas com processamento de dados	82.022-9
Despesa	(Manutenção de Sistemas)	82.092-0

19. MECANISMO DE GESTÃO CONTRATUAL

19.1 DEVERES E RESPONSABILIDADES

19.1.1 Deveres e Responsabilidades do Contratante

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

19.1.1.2 Exercer a Fiscalização dos serviços por empregados especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 13.303/2016 e Art. 99 do Regulamento do Banco da Amazônia;

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

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

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

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

19.1.1.7 Receber o preposto do CONTRATADO, devidamente identificados, devendo tomar as providências administrativas que garantam o livre desempenho de suas atividades.



- 19.1.1.8 Cuidar para que os empregados do CONTRATADO somente recebam ordens para a execução de tarefas, do Preposto da empresa contratada.
- 19.1.1.9 Notificar a CONTRATADA, por escrito, da aplicação de eventuais penalidades ou acerca de falhas ou irregularidades encontradas na execução dos serviços, fixando-lhe prazo para corrigi-las.
- 19.1.1.10 Fornecer as informações técnicas, referentes ao ambiente de infraestrutura de tecnologia, necessárias para a utilização completa da solução;
- 19.1.1.11 Fornecer os acessos físicos e lógicos a CONTRATADA necessários a operacionalização dos serviços.

19.1.2 Deveres e Responsabilidades da Contratada

- 19.1.2.1 Executar o objeto do contrato de acordo com todos os termos estabelecidos no Termo de Referência e demais documentos que amparam a contratação.
- 19.1.2.2 Obedecer rigorosamente a todos os prazos contratados;
- 19.1.2.3 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações;
- 19.1.2.4 dispor-se a toda e qualquer fiscalização do CONTRATANTE, no tocante ao cumprimento dos serviços e prazos contratados;
- 19.1.2.5 prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade dos bens e serviços objeto do contrato;
- 19.1.2.6 Manter absoluto sigilo sobre todos os processos, rotinas, objetos, informações, documentos e quaisquer outros dados que venham a ser disponibilizados pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, em razão da execução dos serviços contratados;
- 19.1.2.7 Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente;
- 19.1.2.8 Não se utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, de trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo;
- 19.1.2.9 Não se utilizar de práticas de discriminação negativa e limitativa para o acesso e manutenção do emprego, tais como por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar, estado gravídico, etc.;
- 19.1.2.10 Proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais;
- 19.1.2.11 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE, quanto ao objeto do contrato.
- 19.1.2.12 A CONTRATADA será responsável pelos danos de qualquer natureza que acarretar ao CONTRATANTE ou a terceiros em decorrência de negligência, imperícia ou imprudência por parte de seus empregados ou prepostos, na administração e execução dos serviços contratados, desde que devidamente comprovado.
- 19.1.2.13 Serão de inteira responsabilidade e as expensas da CONTRATADA, sem nenhum custo adicional para o Banco:
 - 19.1.2.13.1 Apoio e suporte técnico e logístico eventualmente necessário ao adequado funcionamento da solução;



- 19.1.2.13.2 Alocação de profissionais qualificados, incluindo todas as obrigações trabalhistas relacionadas, caso haja a necessidade de um técnico da contratada;
- 19.1.2.13.3 Todos os custos relativos a transporte, alimentação e hospedagem de profissionais, transporte dos equipamentos, ligações telefônicas e aberturas de chamados para suporte técnico, montagem física dos equipamentos que compõem a solução, disponibilização de ferramentas e insumos diversos requeridos;
- 19.1.2.13.4 Todos os custos relativos a treinamento e atualização nas tecnologias necessárias a execução dos serviços descritos neste termo referência.
- 19.1.2.13.5 Demonstração de todas as características técnicas e funcionalidades previstas na contratação, durante a fase de implantação do serviço;
- 19.1.2.13.6 Configurações e customizações requeridas para mitigar ocorrências de indisponibilidade da solução, motivadas por falhas de desempenho e de disponibilidade.
- 19.1.2.13.7 Enviar por e-mail Nota Fiscal, até o quinto dia útil do mês, informando o número do Contrato que será enviado pelo Banco, o período de cobrança e impostos detalhados.
- 19.1.2.13.8 Fornecer equipamentos de TIC envolvidos na prestação de serviços com dupla alimentação de energia (AC duplicada, dual power).

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

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

Habilitação Jurídica

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

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

Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

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

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

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

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



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

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

VI - Declaração de não empregar menor – Art. 7º, inciso XXXIII, CF;

VII - Declaração de Conhecimento do decreto nº 7.203 de 04/06/2010;

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

Habilitação Econômico-Financeira

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

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

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

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

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

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

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

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



- 20.11 O proponente em recuperação judicial ou extrajudicial poderá participar da presente licitação, desde que atenda às condições para comprovação da capacidade econômica e financeira previstas neste Termo de Referência.
- 20.12 Microempresas e empresas de pequeno porte deverão atender a todas as exigências de habilitação previstas neste Termo de Referência

Outras condições de Habilitação

- 20.13 A propensa contratada deverá apresentar “Declaração de conhecimento do Art. 38 da Lei 13.303/16”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- 20.14 A propensa contratada deverá apresentar “Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo ou Superveniente”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- 20.15 A propensa contratada deverá apresentar “Declaração de não existência em seu quadro empregado do Banco”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- 20.16 A propensa contratada deverá apresentar “Declaração de conhecimento da Lei de Improbidade Administrativa”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- 20.17 A propensa contratada deverá apresentar “Declaração de ME e EPP” na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- 20.18 O CONTRATANTE realizará consultas à lista restritivas de Prevenção e Lavagem de Dinheiro (PLD), sendo que a CONTRATADA não poderá apresentar restrições nas referidas listas, sob pena de desclassificação, salvo se deliberado pelo comitê competente do CONTRATANTE.

21. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 21.1 O prazo de vigência do Contrato será de 180 (cento e oitenta) meses contados a partir da data de sua assinatura, nos termos do Artigo 71, da Lei nº 13.303/2016.

22. ALTERAÇÃO DO CONTRATO

- 22.1 A alteração incidente sobre o objeto do Contrato deve ser consensual e pode ser quantitativa, quando importa acréscimo ou diminuição do objeto do Contrato, ou qualitativa, quando a alteração diz respeito a características e especificações técnicas do objeto do Contrato.
- 22.2 A alteração quantitativa sujeita-se aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei nº 13.303/2016, devendo observar o seguinte:
- 22.3a) a aplicação dos limites deve ser realizada separadamente para os acréscimos e para as supressões, sem que haja compensação entre os mesmos;
- 22.4b) deve ser mantida a diferença, em percentual, entre o valor global do Contrato e o valor orçado pelo BANCO DA AMAZÔNIA S.A.
- 22.5 Excepcionalmente a alteração qualitativa não se sujeitará aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei n. 13.303/2016, desde que observe os seguintes pressupostos:
- 22.5.1 os encargos decorrentes da continuidade do Contrato devem ser inferiores aos da rescisão contratual e aos da realização de um novo procedimento licitatório;
- 22.5.2 as consequências da rescisão contratual, seguida de nova licitação e contratação, devem importar prejuízo relevante ao interesse coletivo a ser atendido pela obra ou pelo serviço;



- 22.5.3 as mudanças devem ser necessárias ao alcance do objetivo original do Contrato, à otimização do cronograma de execução e à antecipação dos benefícios sociais e econômicos decorrentes;
- 22.5.4 a capacidade técnica e econômico-financeira da CONTRATADA deve ser compatível com a qualidade e a dimensão do objeto contratual aditado;
- 22.5.5 a motivação da mudança contratual deve ter decorrido de fatores supervenientes não previstos e que não configurem burla ao processo licitatório;
- 22.5.6 a alteração não deve ocasionar a transfiguração do objeto originalmente contratado em outro de natureza ou propósito diverso.
- 22.6 As alterações incidentes sobre o objeto devem ser:
- 22.6.1 instruídas com memória de cálculo e justificativas de competência do fiscal técnico e do fiscal administrativo do BANCO DA AMAZÔNIA S.A., que devem avaliar os seus pressupostos e condições e, quando for o caso, calcular os limites;
- 22.6.2 s justificativas devem ser ratificadas pelo gestor do Serviço do BANCO DA AMAZÔNIA S.A.;
- 22.6.3 submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira do BANCO DA AMAZÔNIA S.A.;
- 22.7 As alterações contratuais incidentes sobre o objeto e as decorrentes de revisão contratual devem ser formalizadas por termo aditivo firmado pela mesma autoridade que firmou o contrato, devendo o extrato do termo aditivo ser publicado no sítio eletrônico do BANCO DA AMAZÔNIA S.A.
- 22.8 Não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por termo de apostilamento, dispensando a celebração de termo aditivo:
- 22.8.1 a variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços;
- 22.8.2 as atualizações, as compensações ou as penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no Contrato;
- 22.8.3 a correção de erro material havido no instrumento de Contrato;
- 22.8.4 as alterações na razão ou na denominação social da CONTRATADA;

23. REAJUSTE

- 23.1. Para os serviços continuados, os preços serão reajustados com o intervalo mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta ou da data do orçamento a que a proposta se referir, Índice de Serviços de Telecomunicações - IST apurado no período.
- 23.2 Os reajustes subsequentes observarão o interregno mínimo de um ano a contar da data base de reajuste do ano anterior.

24. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 24.1 Comete infração administrativa nos termos da legislação vigente, a CONTRATADA que:
- 24.1.1 não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação.
- 24.1.2 ensejar o retardamento da execução do objeto.



- 24.1.3 falhar ou fraudar na execução do contrato.
- 24.1.4 comportar-se de modo inidôneo; e
- 24.1.5 cometer fraude fiscal.
- 24.2 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, o Banco poderá aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 24.2.1 . Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado.
- 24.2.2 Multa de:
- I - Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global da contratação, pela inexecução total do ajuste;
 - II - Multa diária de 0,2% (dois décimos por cento), calculado sobre o valor da respectiva fatura, quando houver atraso parcial na execução do objeto do contrato enquanto perdurar o inadimplemento;
 - III - Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Banco, por prazo não superior a 2 (dois) anos, apurado de acordo com a gravidade da infração.
- 24.2.3 O atraso na entrega do produto superior a 30 (trinta) dias consecutivos, poderá ensejar, a exclusivo critério do Banco, a rescisão do Contrato.
- 24.2.4 A rescisão do contrato provocada pela CONTRATADA implicará, de pleno direito, a cobrança pelo Banco de multa equivalente a 10% (dez por cento) do preço relativo aos 5 (cinco) primeiros anos de contrato.
- 24.2.5 Nenhuma penalidade será aplicada pelo Banco sem o devido processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, no prazo de 10 (dez) dias úteis.
- 24.2.6 As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 24.2.7 As penalidades indicadas nesta Cláusula somente poderão ser aplicadas após procedimento administrativo, e desde que assegurados o contraditório e a ampla defesa, facultada ao CONTRATADO a defesa prévia, no prazo de 10 (dez) dias úteis.
- 24.2.8 Contra a decisão de aplicação de penalidade, o CONTRATADO poderá interpor o recurso cabível, na forma e no prazo previstos no Regulamento de Formalização, Execução e Fiscalização de Contratos Administrativos.
- 24.2.9 A imposição de penalidade prevista nesta Cláusula não impede a extinção do Contrato pelo Banco, nos termos da legislação aplicável e da Cláusula de Extinção do Contrato.
- 24.2.10 As sanções de advertência e de impedimento de licitar e contratar com o Banco poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
25. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
Para os itens a seguir, deixar de:		
4	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
5	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
6	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01

- 2.21. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Legislação Vigente.
- 2.22. 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 Contratante, observado o princípio da proporcionalidade.
- 2.23. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

26. PRAZOS DE ATIVAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO

26.1 O prazo para implantação dos serviços será listado na tabela abaixo sendo que todos os prazos são firmados a contar da data de assinatura do contrato:

CÓDIGO DO SERVIÇO	Prazo de entrega	Prazo de Ativação/Implantação
Serviços de <i>Colocation</i>	Em até 150 dias	Em 30 dias, após a entrega.
Serviços de <i>Moving</i>	-	Em até 12 meses



Aluguel de Equipamentos de TIC	Em até 120 dias	Em até 30 dias, após a entrega
Links de Comunicação	em até 60 dias	Em até 30 dias, após a entrega

- 26.2 O serviço de Moving deverá ser executado de acordo com cronograma definido pela Banco da Amazônia, segundo as especificações do Acordo de Nível de Serviço especificado neste termo de referência;
- 26.3 Todos os prazos estabelecidos na tabela acima correspondem prazos limites, sendo que todos os serviços podem ser entregues antes destes prazos se for possível, sendo que todos os serviços que ultrapassarem estes prazos serão passíveis de sanções, conforme descrito neste Termo de Referência.
- 26.4 A implantação dos novos serviços deverá ser sincronizada com os serviços da rede atual, onde a **CONTRATANTE** fará a gestão dos contratos de modo a garantir que nenhum dos serviços atuais da rede sejam impactados.
- 26.5 A **CONTRATADA** deverá apresentar o Projeto Executivo e o Plano de Implantação em no máximo 15 dias consecutivos, contados a partir da assinatura do contrato.
- 26.6 O Projeto Executivo e o Plano de Implantação deverão ser aprovados pela **CONTRATANTE**.
- 26.7 Em caso de rejeição (primeira) do Plano de Implantação pela **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá reapresentá-lo com as devidas correções/adequações em, no máximo, 5 (cinco) dias consecutivos a partir de sua rejeição.
- 26.8 O detalhamento do Plano de Implantação deverá conter, no mínimo, a descrição de:
- 26.8.1 Cronograma detalhado ao nível de atividades a serem desenvolvidas para a implantação de todos os serviços previstos neste Termo de Referência, identificando o marco de conclusão destas atividades durante o processo de implantação;
- 26.8.2 Plano de Testes – com cronograma distinto e pormenorizado – a ser utilizado como roteiro para a aceitação dos serviços definidos neste Termo de Referência;
- 26.8.3 Plano de Migração – com cronograma distinto e pormenorizado – da atual rede corporativa do **CONTRATANTE** para a solução proposta pela **CONTRATADA**;
- 26.8.4 Topologias da Rede (física e lógica), desenhos e gráficos.
- 26.9 O Plano de Testes consiste num documento onde deverão estar descritos todos os procedimentos a serem realizados pela **CONTRATANTE** ou seu preposto, com a finalidade de verificar as funcionalidades dos serviços contratados e as suas consequentes aceitações.
- 26.10 Com a finalidade exclusiva de facilitar e padronizar a instalação dos serviços pela **CONTRATADA** ou seu preposto, nas unidades prediais relacionadas no **ANEXO IV** do Edital do Pregão Eletrônico N° 2025/0XX, a **CONTRATADA** deverá prever no Plano de Testes um modelo de tabela, contemplando cada serviço contratado.
- 26.11 Na tabela anteriormente mencionada, para cada procedimento de instalação a ser realizado pela **CONTRATADA**, deverá conter os resultados esperados em conformidade como especificado neste Termo de Referência.
- 26.12 Os procedimentos descritos no Plano de Testes serão realizados no momento da aceitação dos serviços pela **CONTRATANTE** ou seu preposto, após a instalação e configuração dos serviços pela **CONTRATADA**.



- 26.12.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar, semanalmente, relatórios de acompanhamento das atividades, nos quais deverão constar as atividades realizadas e a duração de cada atividade.
- 26.12.2 A **CONTRATADA** deverá documentar, em forma de relatório, os estados da infraestrutura física antes e depois das instalações realizadas.
- 26.12.3 Este relatório deverá ser entregue para a **CONTRATANTE** para a aceitação do serviço.

27. COORDENADOR DO PROJETO

- 27.1 A **CONTRATADA** deverá indicar um Coordenador do Projeto do seu quadro de funcionários ou contratado da empresa, que será o líder e responsável pela entrega dos serviços e atividades relacionadas à implantação da solução, a fim de garantir a qualidade dos resultados e o atendimento aos requisitos e prazos estipulados neste **TERMO DE REFERÊNCIA**;
- 27.2 O Coordenador do projeto designado pela **CONTRATADA** deverá comparecer de forma presencial ou remota na reunião inicial para o início do planejamento do projeto de implantação da solução, de acordo com os prazos estipulados neste **TERMO DE REFERÊNCIA**;
- 27.3 O Coordenador do Projeto deverá atender prontamente a todas as demandas do **CONTRATANTE** relacionadas ao fornecimento de informações e documentações atualizadas sobre a implantação da solução, desde que inseridas no escopo de suas atribuições. Dentre as atribuições do coordenador do projeto estão:
- 27.3.1 Criação e manutenção do Plano de Implantação da solução, o qual será homologado pelo **CONTRATANTE**, de acordo com os parâmetros definidos no “**PROJETO DE IMPLANTAÇÃO E PROJETO MIGRAÇÃO/ATIVAÇÃO**”, e seus subitens, e seus subitens, neste **TERMO DE REFERÊNCIA**;
- 27.3.2 Controlar o escopo e cronograma, de acordo com o Plano de Implantação homologado e aprovado pelo **CONTRATANTE**;
- 27.3.3 Controlar a qualidade, monitorando e relatando os resultados obtidos na implantação;
- 27.3.4 Gerenciar a equipe **CONTRATADA**, quanto ao desempenho das atividades de implantação;
- 27.3.5 Interagir e resolver conflitos com os times da **CONTRATADA**, a fim de manter o cronograma dentro dos prazos acordados com a **CONTRATANTE**.
- 27.3.6 Assegurar a geração, coleta e distribuição das informações sobre as atividades da implantação para a equipe do **CONTRATANTE**;
- 27.3.7 Identificar, analisar, monitorar, controlar e planejar respostas aos riscos e às atividades de implantação;
- 27.3.8 Criar e manter a documentação relacionada à implantação dos serviços de acordo com este termo de referência.
- 27.4 A **CONTRATADA** deverá manter pelo menos 01 (um) Gerente de Contas ou Profissional em horário comercial (08:00 às 18:00h) nas dependências do **CONTRATANTE** durante todo o período. Esse profissional deverá estar diretamente envolvido no planejamento, implantação, movimentação e migração dos serviços descritos na solução ofertada;
- 27.5 A **CONTRATADA** deverá fornecer todos os documentos técnicos, plano de arquitetura, plano de infraestrutura, topologia, cronograma de implantação, plano de ação entre outros documentos, que venham a ser solicitados posteriormente pela **CONTRATANTE**.



28. LOCAL DE ORIGEM DA MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TIC

Equipamentos serão movimentados dos endereços abaixo para o novo local de fornecimento do serviço de COLOCATION, de acordo com a necessidade do Banco.

Local	Endereço
Belém – Pa Site Principal	Avenida Presidente Vargas, 800 5º ANDAR; Bairro: Campina; CEP: 66017-000
Ananindeua – Pa Site Backup	BR 316 Km 02 S/N Bairro: Castanheira; CEP: 67000-000

29. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – SLA

29.1 - O acordo de níveis de serviços está descrito no Anexo I-D.

30. DAS GARANTIAS CONTRATUAIS

30.1A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante toda a vigência da garantia dos serviços prevista neste Contrato, garantia contratual ao **CONTRATANTE**, em qualquer das modalidades previstas em Lei (caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia), nos termos do Artigo 70 da Lei nº 13.303/16, de acordo com as seguintes condições:

30.2 Garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor global do Contrato;

30.3A garantia oferecida pela **CONTRATADA** deve assegurar o cumprimento tanto do objetivo contratado, quanto das obrigações acessórias, inclusive trabalhistas;

30.4A **CONTRATADA** deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do Contrato.

30.5 No caso de CAUÇÃO EM DINHEIRO, o valor depositado será administrado pelo **CONTRATANTE** e devolvido à **CONTRATADA** após o ateste pelo Banco da inexistência de pendências contratuais de qualquer natureza e ainda do término e extinção do Contrato.

30.6 O **CONTRATANTE** reserva-se o direito de utilizar, a qualquer tempo, no todo ou em partes, o valor da garantia para cobrir prejuízos eventualmente apurados, decorrentes de descumprimento de qualquer obrigação contratual ou falha dos serviços ora contratados, inclusive motivados por greve ou atos dos empregados da **CONTRATADA**.

30.7 Utilizada a garantia, por qualquer que seja o motivo, a **CONTRATADA** fica obrigada a integralizá-la no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da data em que for notificada formalmente pelo **CONTRATANTE**, sob pena de rescisão do Contrato.

30.8 A garantia somente será devolvida à **CONTRATADA** quando do término ou rescisão do Contrato, desde que a **CONTRATADA** não possua dívida com o **CONTRATANTE** mediante expressa autorização deste.

30.9 No caso de SEGURO-GARANTIA o **CONTRATANTE** deverá ser indicado como beneficiário do seguro-garantia e ter prazo de validade de pelo menos 03 (três) meses após o prazo previsto para término do contrato;

30.10 O seguro-garantia deverá assegurar o pagamento de todas as obrigações contratuais previstas.



- 30.11 A CONTRATADA obriga-se a apresentar nova apólice, até 05 (cinco) dias úteis após o vencimento da anterior e a comprovar o pagamento do prêmio respectivo, até 02 (dois) dias úteis após o seu vencimento.
- 30.12 No caso da FIANÇA BANCÁRIA deverão constar do instrumento os seguintes requisitos:
- a. Prazo de validade correspondente ao período de vigência do Contrato, acrescentado de 03 (três) meses após o prazo previsto para término do contrato;
 - b. Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento, ao **CONTRATANTE**, dos prejuízos por este sofridos, em razão do descumprimento das obrigações da **CONTRATADA**, independente de interpelação judicial; e
 - c. Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.
- 30.13 A qualquer tempo, mediante prévia comunicação ao CONTRATANTE, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades (caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia), previstas na legislação em vigor.
- 30.14 A garantia será liberada após o perfeito cumprimento do Contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do seu vencimento, desde que devidamente comprovado que não há pendências contratuais de qualquer natureza, em especial aquelas envolvendo direitos trabalhistas do empregados abrangidos pelo contrato encerrado, inclusive quanto às verbas rescisórias, se for o caso, devendo tal condição estar registrada no documento pertinente à garantia, caso está se efetue nas modalidades de seguro-garantia e fiança bancária.

31. DA RESCISÃO DO CONTRATO

31.1 A rescisão poderá ocorrer:

31.1.1 Mediante distrato pela inexecução total ou parcial das cláusulas contratuais;

31.1.2 Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação desde que haja conveniência para as PARTES, respeitando o período mínimo de 60 (sessenta) meses, precedida de autorização escrita e fundamentada mediante aviso prévio por escrito de 90 (noventa) dias. Tal período mínimo visa garantir o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

31.1.3 Judicialmente nos termos da legislação.

31.2 Sem prejuízo de outras sanções, constituem motivos para rescisão do Contrato, oriundo da contratação, as situações descritas nos subitens abaixo:

31.2.1 Paralisação injustificada dos serviços;

31.2.2 O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

31.2.3 A subcontratação, ainda que parcial, dos serviços objeto do Contrato;

31.2.4 A cessão ou transferência do contrato;

31.2.5 Não cumprir as regras de subcontratação dos serviços objeto do Contrato;

31.2.6 O desatendimento às determinações da FISCALIZAÇÃO designada para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;



- 31.2.7 O cometimento reiterado de faltas na execução dos serviços;
- 31.2.8 A decretação de falência, o pedido de recuperação judicial ou extrajudicial;
- 31.2.9 A dissolução da sociedade;
- 31.2.10 A alteração societária que modifique a finalidade ou o controle acionário ou, ainda, a estrutura da CONTRATADA que, a juízo da CONTRATANTE, inviabilize ou prejudique a execução deste Contrato;
- 31.2.11 A prática de qualquer ato que vise fraudar ou burlar o fisco ou órgão/entidade arrecadador/credor dos encargos sociais e trabalhistas ou de tributos;
- 31.2.12 O descumprimento de quaisquer das condições ajustadas neste Contrato;
- 31.2.13 A utilização pela CONTRATADA de mão-de-obra de menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendizes, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (Emenda Constitucional nº 20, de 1998);
- 31.2.14 O conhecimento, ainda que, "a posteriori", de fato ou ato que afete a idoneidade da CONTRATADA ou de seus sócios/cotistas ou de seus gestores ou ainda de seus representantes;
- 31.2.15 Razões de interesse público;
- 31.2.16 Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução deste Contrato;
- 31.2.17 Deixar de comprovar sua regularidade fiscal, trabalhista, inclusive contribuições previdenciárias e depósitos de FGTS para com seus empregados;
- 31.2.18 Utilizar em benefício próprio ou de terceiras informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições.
- 31.3 O Banco da Amazônia poderá, a qualquer tempo, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, denunciar o Contrato, para efeito de rescisão, sem que, por esse motivo, seja obrigado a suportar ônus de indenização, multa ou pagamento extra de qualquer natureza, salvo previsão em lei.
- 31.4 Também poderá ocorrer rescisão quando:
 - 31.4.1 Não prestar garantia suficiente para assegurar o cumprimento das obrigações contratuais.
 - 31.4.2 Deixar de comprovar sua regularidade, trabalhista, fiscal, inclusive contribuições previdenciárias e depósitos do FGTS dos seus funcionários;
 - 31.4.3 Vier a ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública;
 - 31.4.4 Vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
 - 31.4.5 Utilizar em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais.
- 31.5 A rescisão acarretará, de imediato execução da garantia, para ressarcimento, ao CONTRATANTE, dos valores das multas aplicadas ou de quaisquer outras quantias ou indenizações a ele devidas. (somente se o contrato tiver garantia contratual).



- 31.6A rescisão acarretará, de imediato, retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados ao CONTRATANTE.
- 31.7Na rescisão do Contrato, o CONTRATANTE aplicará à CONTRATADA multa prevista neste contrato.
- 31.8Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados à CONTRATADA o contraditório e o direito à ampla defesa.
- 31.9As responsabilidades imputadas à CONTRATADA, por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra o CONTRATANTE, não cessam com a rescisão deste Contrato.

32. PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES.

- 32.1A **CONTRATADA** obriga-se por si, seus empregados, sócios, diretores e mandatários, manter total sigilo e confidencialidade dos serviços prestados, comprometendo-se com a não divulgação, por qualquer forma, de todas ou parte das informações ou documentos aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação da prestação de serviços executados em função do contrato.
- 32.2A **CONTRATADA** se obrigará a revelar as informações decorrentes do contrato firmado, exclusivamente, a seus prepostos e funcionários diretamente envolvidos nas atividades que fazem uso ou tenham acesso permanente ou eventual às mesmas.
- 32.3A **CONTRATADA** se obriga ainda a respeitar integralmente as normas de segurança estabelecidas pelo **BANCO** e atender os padrões de segurança e controle para acesso e uso das instalações e equipamentos do **BANCO**, zelando por sua integridade, mantendo sigilo e considerando confidenciais todos os dados e informações pertinentes aos serviços prestados.
- 32.4Não serão considerados confidenciais quaisquer documentos, dados ou informações de domínio público, a qual a **CONTRATADA** tenha acesso de forma lícita através de terceiros e aqueles que o **BANCO** vier a tornar públicos.
- 32.5A obrigação das partes de não divulgação das informações tidas como sigilosas e confidenciais sobreviverá à rescisão do contrato, até que ocorra a liberação pela parte proprietária das informações, por determinação judicial ou pela ocorrência de eventos em contrato como liberadores dessa obrigação.
- 32.6A **CONTRATADA** assinará Termo de Confidencialidade específico, no ato de assinatura do contrato.

33. PONTOS DE CONTROLE

- 33.1O controle de entrega e de instalação dos equipamentos será feito através do Termo Circunstanciado de Recebimento de Produtos e Serviços.
- 33.2No momento da instalação do equipamento, deverá ser emitido um termo (Termo Circunstanciado de Recebimento de Produtos e Serviços) que deverá conter: O modelo e número de série do terminal instalado; designação e nome de rede do terminal; endereço completo do local de entrega; hora de conclusão da instalação; campo atestando a realização de orientações de pelo menos 2 (dois) funcionários do **BANCO** na operação do terminal; campo atestando o pleno funcionamento do equipamento. O termo deverá ser assinado pelos funcionários treinados, pelo(s) Gestor(s) responsável(s) do **BANCO**, pelo(s) técnico(s) da **CONTRATADA** O responsável(s) pela instalação e orientações, sendo estes dois últimos solidariamente responsáveis pela veracidade das informações contidas no termo e suas implicações legais.



- 33.3 Os técnicos ou funcionários responsáveis por quaisquer procedimentos, sejam eles empregados dos CAT's, Técnicos Residentes ou empregados das autorizadas, atuarão sempre na condição de representantes legais da **CONTRATADA** junto ao BANCO, para todos os efeitos.
- 33.4 Por ocasião do atendimento em manutenções, deverá ser emitido Relatório Técnico ou Ordem de Serviço, com a identificação dos equipamentos, os defeitos apresentados, as datas e as horas dos chamados, as datas e as horas das soluções e quaisquer outras anotações pertinentes. No referido documento deverão constar, também, as observações necessárias, inclusive quanto ao não fechamento dos chamados, cujos descumprimentos de prazos e pendências serão computados para efeito de cobrança de multa contratual, conforme previsto no item 6, deste Termo de Referência. A não entrega do relatório no prazo previsto, impedirá a quitação da fatura até que a situação seja regularizada.
- 33.5 **CONTRATADA** deverá também apresentar mensalmente, um relatório sobre os serviços de manutenção, indicando, no mínimo, a data de realização, os defeitos constatados, os serviços realizados e a relação das peças substituídas.
- 33.6 A prestação dos serviços pela **CONTRATADA** será avaliada periodicamente, através de formulário para Avaliação Periódica de Fornecedor, instituído por normativos internos do BANCO, com o objetivo de verificar o cumprimento de todas as cláusulas contratuais, para fins de gestão ou renovação contratual.
- 33.7 Até o dia 10 (dez) de cada mês, a **CONTRATADA** emitirá um relatório técnico para controle do **BANCO**, onde constarão a identificação do equipamento, o defeito apresentado, a data e a hora do chamado, a data e a hora da solução e quaisquer outras anotações pertinentes, de todas as ocorrências do mês. No referido documento deverão constar também, as observações necessárias, inclusive quanto ao não fechamento dos chamados, cujos descumprimentos de prazos e pendências serão computados para efeito de cobrança de multa contratual, conforme previsto neste Termo de Referência.

34. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 34.1 A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, deverá:
- 34.2 atuar em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados pessoais;
- 34.3 atuar em conformidade com as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) sempre que lhe couber, em virtude da execução do objeto deste contrato; e
- 34.4 atender às demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados da **CONTRATANTE**, o que inclui os Dados dos clientes desta.
- 34.5 Todo tratamento de dado pessoal decorrente da implementação deste contrato deve seguir as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e as diretrizes abaixo elencadas:
- 34.6 Diretrizes de tratamento: Considerando que competirá à **CONTRATANTE** as decisões referentes ao tratamento dos Dados Pessoais (sendo portanto Controladora) e que a **CONTRATADA** realizará o tratamento dos Dados Pessoais em nome da **CONTRATANTE** (sendo portanto Operadora), a **CONTRATADA** seguirá estritamente as instruções recebidas da **CONTRATANTE** em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a **CONTRATADA** garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.



- 34.7A CONTRATADA deverá corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pela CONTRATANTE.
- 34.8 Solicitações de Titulares: A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sobre quaisquer reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais que ocorram em virtude deste Contrato, no prazo máximo de 24h.
- 34.9 Confidencialidade dos Dados Pessoais: A CONTRATADA, incluindo todos os seus colaboradores, deverá tratar todos os Dados Pessoais a que tiver acesso por meio deste Contrato, como confidenciais, ainda que este Contrato venha a ser resolvido, e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.
- 34.10 Governança e segurança: A CONTRATADA deverá adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos dados e cumprir com suas obrigações adotando sempre as mais eficazes práticas de mercado.
- 34.11 A CONTRATADA deverá cumprir com os requisitos das medidas de segurança técnicas e organizacionais para garantir a confidencialidade, pseudonimização e a criptografia dos Dados Pessoais, inclusive no seu armazenamento e transmissão.
- 34.12 Sempre em observância à melhores práticas de mercado, a CONTRATADA deverá utilizar tecnologias visando à proteção das informações em todas as comunicações, especialmente nos compartilhamentos de Dados Pessoais pela CONTRATADA à CONTRATANTE, a exemplo de padrão seguro de transmissão dados e criptografia.
- 34.13 A CONTRATADA deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado por ela para o tratamento de Dados Pessoais são estruturados de forma a atender os requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos em Lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.
- 34.14 Registro de atividades: A CONTRATADA deverá realizar o registro de todas as atividades realizadas em seus sistemas/ambientes enquanto vigor este Contrato, incluindo qualquer atividade relativa à Dados Pessoais tratados sob determinação da CONTRATANTE, de modo a permitir a identificação de quem as realizou.
- 34.15 Conformidade da CONTRATADA: A CONTRATADA deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus empregados com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos Serviços e deverá fornecer à CONTRATANTE relatórios sobre esses controles sempre que solicitado por ela.
- 34.16 Os relatórios acima citados deverão incluir, pelo menos:
- 34.17 o status dos sistemas de processamento de Dados Pessoais;
- 34.18 as medidas de segurança;
- 34.19 o tempo de inatividade registrado das medidas técnicas de segurança;
- 34.20 a (não) conformidade estabelecida com as medidas organizacionais;
- 34.21 quaisquer eventuais violações de dados e/ou incidentes de segurança;
- 34.22 as ameaças percebidas à segurança e aos Dados Pessoais; e



- 34.23 as melhorias exigidas e/ou recomendadas.
- 34.24 Monitoramento de conformidade: A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a CONTRATADA possui perante a Lei e este Contrato.
- 34.25 Notificação: A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em até 24h (vinte e quatro) horas em caso de:
- 34.26 qualquer descumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais;
- 34.27 qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais;
- 34.28 qualquer violação de segurança na CONTRATADA;
- 34.29 quaisquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; e
- 34.30 ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.
- 34.31 Colaboração: A CONTRATADA compromete-se a auxiliar a CONTRATANTE:
- 34.32 com a suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; e
- 34.33 no cumprimento das obrigações decorrentes dos Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais, principalmente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas.
- 34.34 Propriedade dos Dados: a presente contratação não transfere a propriedade ou controle dos dados da CONTRATANTE ou dos clientes desta, inclusive Dados Pessoais, para a CONTRATADA. Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços a serem contratados são e continuarão sendo de propriedade da CONTRATANTE, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por essa contratação.
- 34.35 Tratamento de dados no exterior: Todo e qualquer tratamento de dados fora do Brasil, dependerá de autorização prévia e por escrito pela CONTRATANTE à CONTRATADA.
- 34.36 Atuação restrita: A CONTRATADA não estará autorizada pela CONTRATANTE a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados estabelecido por esta contratação.
- 34.37 Adequação legislativa: Caso exista modificação dos textos legais acima indicados ou de qualquer outro de forma que exija modificações na estrutura da prestação de serviços à CONTRATANTE ou na execução das atividades ligadas a esta contratação, a CONTRATADA deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, a CONTRATADA deverá notificar formalmente este fato à CONTRATANTE, que terá o direito de resolver o Contrato sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.



- 34.38 Se qualquer legislação nacional ou internacional aplicável ao tratamento de Dados Pessoais no âmbito desta contratação vier a exigir adequação de processos e/ou instrumentos contratuais por forma ou meio determinado, a CONTRATADA desde já acorda em celebrar termo aditivo escrito neste sentido.
- 34.39 Solicitação de Dados ou Registros: Sempre que Dados ou Registros forem solicitados pela CONTRATANTE à CONTRATADA, a mesma deverá disponibilizá-los em até 48 (quarenta e oito) horas, podendo ser em menor prazo nos casos em que a demanda judicial, a norma aplicável, ou o pedido de autoridade competente assim o exija. Caso a CONTRATADA receba diretamente alguma ordem judicial para fornecimento de quaisquer Dados, deverá comunicar a CONTRATANTE antes de fornecê-los, se possível.
- 34.40 Devolução dos Dados: A CONTRATADA deverá devolver todos os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que:
- 34.41 a CONTRATANTE solicitar;
- 34.42 o Contrato for rescindido; ou
- 34.43 com o término do contrato.
- 34.44 A CONTRATADA não deverá guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do Contrato.
- 34.45 Caso os Dados da CONTRATADA estejam contidos em um banco de Dados, além de restituir este banco de Dados de inteira propriedade da CONTRATANTE em qualquer hipótese de extinção do contrato, a CONTRATADA deverá remeter em adição o dicionário de dados que permita entender a organização do banco de Dados, em até 10 (dez) dias ou em eventual prazo acordado entre as Partes.
- 34.46 Regresso: Fica assegurado à CONTRATANTE, nos termos da lei, o direito de regresso em face da CONTRATADA no caso de danos causados por esta em decorrência do descumprimento das obrigações assumidas em relação à Proteção dos Dados. A responsabilidade da CONTRATADA diante do referido descumprimento é ilimitada, não produzindo nenhum efeito qualquer outra cláusula que disponha de forma contrária.

35. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 35.1 A contratada deverá assinar, no início do contrato, o Termo de Confidencialidade e Sigilo, conforme Anexo I. O termo terá como objetivo definir as regras relativas ao tratamento, acesso, proteção e revelação das informações corporativas do Banco.
- 35.2 Todos os empregados da contratada que venham executar serviços, diretamente ou indiretamente, no âmbito do contrato deverão assinar o Termo de Responsabilidade e Confidencialidade do Empregado Terceirizado, conforme Anexo II. O referido termo deverá ser entregue ao Banco antes do início das atividades do profissional.
- 35.3 A contratada deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do Banco;
- 35.4 A contratada deverá comunicar com antecedência mínima de 15 (quinze) dias ao Banco qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações, recursos e dependências do Banco, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;



- 35.5A contratada deverá manter empregados devidamente identificados por meio de crachá funcional quando no ambiente físico do Banco;
- 35.6A contratada deverá não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do Banco, sob pena de rescisão contratual e medidas cíveis e penais cabíveis;
- 35.7A contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Banco a tais documentos;
- 35.8A contratada deverá garantir que os profissionais alocados para execução do contrato estejam cientes e cumpram a POL 304 - Política de Segurança da Informação e Cibernética do Banco da Amazônia e a NP Classificação e Tratamento da Informação;
- 35.9A contratada deverá manter seus empregados devidamente informados das normas disciplinares do Banco, bem como das normas e políticas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos;
- 35.10 A contratada deverá responsabilizar-se pelas perdas e danos de qualquer natureza decorrentes de infrações a que houver dado causa pela sua inobservância à POL 304 - Política de Segurança da Informação e Cibernética do Banco da Amazônia;
- 35.11 A contratada deverá prestar os serviços acordados com estrita observância dos preceitos éticos e legais, envidando todos os esforços para atender aos padrões e condições técnicas exigidos e as melhores práticas de mercado concernentes a Segurança da Informação, tendo como referência as previstas pelas Normas Internacionais ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013;
- 35.12 A contratada deverá estabelecer procedimentos e processos para treinamento e conscientização das normas e políticas de segurança da Informação para todos os profissionais;
- 35.13 A contratada deverá assumir inteira responsabilidade, pelos danos causados diretamente à administração ou a terceiros, incluindo prejuízos financeiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da não observância de requisitos mínimos de segurança no desenvolvimento de seus produtos e serviços;
- 35.14 A contratada deverá assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados ao Banco e a terceiros, incluindo prejuízos financeiros, por dolo ou culpa, de seus empregados, decorrentes dos serviços ora contratados;
- 35.15 A contratada não deverá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, qualquer informação sobre a arquitetura e/ou documentação, assim como dados e/ou metadados trafegados, produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com o Banco por manter a segurança da informação relativa aos dados e procedimentos durante a execução das atividades e em período posterior ao término da execução do contrato;
- 35.16 A contratada deverá assumir inteira responsabilidade pelo uso indevido ou ilegal de informações privilegiadas do Banco através do manuseio de sistemas e manipulação de dados, praticado por seus empregados, desde que devidamente comprovado;
- 35.17 A contratada deverá devolver ao Banco ou, a critério deste, descartar todas as informações que estejam em seu poder, em até 48h (quarenta e oito horas), contados da data da solicitação;



- 35.18 A contratada deverá informar imediatamente ao Banco todos os incidentes de segurança da informação que ocorrerem ou puderem ocorrer relacionados às informações, recursos de TI e/ou ambientes lógicos do Banco;
- 35.19 A contratada deverá preservar e proteger as informações a que tiverem acesso, em razão dos serviços contratados, por si e pelos seus profissionais, assim como os recursos de TI dos diversos tipos de ameaça e em todo o seu ciclo de vida, contida em qualquer suporte ou formato.
- 35.20 A contratada deverá possuir Política de Segurança da Informação com no máximo 1 (um) ano desde a última atualização;
- 35.21 A contratada deverá utilizar somente hardwares e softwares atualizados e licenciados, de acordo com a legislação aplicável, respeitando tratados e convenções internacionais;
- 35.22 A contratada deverá utilizar antivírus atualizado nas estações de trabalho da empresa;
- 35.23 A contratada deverá utilizar firewall atualizado na rede corporativa da empresa;
- 35.24 A contratada deverá respeitar os controles estabelecidos pelo Banco, além de garantir o controle automatizado de acessos físicos e lógicos aos ambientes que contiverem informações do Banco por meio de:
- 35.24.1 controle de acessos a ambientes físicos por dispositivos automatizados com o uso de biometria, senhas, cartão de proximidade ou qualquer outro dispositivo de controle de acesso único;
- 35.24.2 identificação de usuários individual com o uso de senhas para acesso a sistemas, redes ou qualquer ambiente tecnológico, além de duplo grau de autenticação para acessos críticos;
- 35.24.3 monitoramento, gravação de histórico e auditoria dos acessos relacionados à prestação dos serviços contratados; e
- 35.24.4 gravação de acessos de usuários privilegiados.
- 35.24.5 A contratada deverá possuir processo estabelecido de:
- 35.24.6 gestão de controle acesso lógico;
- 35.24.7 classificação e tratamento da informação;
- 35.24.8 segurança física e do ambiente;
- 35.24.9 gestão de continuidade de negócio; e
- 35.24.10 gestão de incidentes de segurança da informação.
- 35.25 A contratada não deverá utilizar qualquer software de monitoramento e coleta de dados, como *sniffers*, *keyloggers* e similares
- 35.26 A contratada deverá revogar, no dia do encerramento das atividades, todas as credenciais relacionadas a soluções de responsabilidade do prestador, empregadas na prestação de serviços ao Banco, bem como solicitar ao Banco a revogação de todas as credenciais relacionadas a soluções de responsabilidade da Banco;
- 35.27 A contratada deverá utilizar as informações e recursos de TI do Banco, além do acesso aos ambientes físicos e lógicos, somente para prestação dos serviços contratados, de acordo com a legislação nacional vigente e a ética; e



- 35.28 A contratada deverá no caso de haver necessidade de se fazer uso de repositórios digitais, a exemplo, mas não se limitando a Google Drive, Dropbox, OneDrive e iCloud, para transmissão de informações entre as partes, que seja feito o uso de criptografia ou outro método similar que possa garantir a integridade e confidencialidade da informação.
- 35.29 Da contratação de Serviços em nuvem:
- 35.29.1 cumprir integralmente as diretrizes da Resolução CMN 4893/21;
- 35.29.2 fornecer acesso ao Banco aos dados e às informações a serem processados ou armazenados pela empresa contratada;
- 35.29.3 assegurar a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a recuperação dos dados e das informações processados ou armazenados pelo prestador;
- 35.29.4 apresentar conformidade com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 referente aos serviços de computação em nuvem e aos data centers que hospedem esses serviços ou, alternativamente, demonstrar atender os objetivos e controles da referida norma, mediante apresentação de políticas, procedimentos, e outros documentos. Qualquer documento deverá ser apresentado em nome do provedor, sendo facultado ao Banco promover diligência destinada a esclarecer ou complementar informações;
- 35.29.5 fornecer ao Banco acesso aos relatórios elaborados por empresa de auditoria especializada independente contratada pelo prestador, relativos aos procedimentos e aos controles utilizados na execução dos serviços a serem contratados;
- 35.29.6 fornecer informações e recursos de gestão para possibilitar o monitoramento dos serviços a serem prestados;
- 35.29.7 assegurar, enquanto o contrato estiver vigente, a identificação e a segregação dos dados dos clientes do Banco por meio de controles físicos ou lógicos e forneça ao Banco documentos e/ou relatórios que evidenciem o cumprimento desta exigência;
- 35.29.8 assegurar a qualidade dos controles de acesso voltados à proteção dos dados e das informações dos clientes do Banco;
- 35.29.9 assegurar que toda a infraestrutura de nuvem que suportará o serviço está localizada no Brasil, conforme Norma Complementar 14 IN01/DSIC/SCS/GSIPR de 14/03/18;
- 35.29.10 adotar controles que mitiguem os efeitos de eventuais vulnerabilidades na liberação de novas versões do aplicativo, caso o serviço a ser contratado seja relativo ao serviço de execução de aplicação por meio da internet;
- 35.29.11 assegurar que toda atualização de serviço relevante de processamento de dados ou em nuvem desenvolvido sob demanda para o Banco da Amazônia deve ser previamente analisada e homologada antes que possa ser instalada/configurada nos equipamentos dos usuários, além de dispor de documentação de todas as alterações realizadas no serviço e/ou sistema mediante processos formalizados de Gestão e Mudanças;
- 35.29.12 assegurar a adoção de medidas de segurança para a transmissão e armazenamento dos dados e das informações processados ou armazenados pelo prestador, e fornecer ao Banco evidências da adoção das referidas medidas;
- 35.29.13 notificar ao Banco sobre a subcontratação de serviços relevantes para a prestação do serviço contratado;
- 35.29.14 notificar ao Banco sobre a intenção de interromper a prestação de serviços com pelo menos trinta dias de antecedência da data prevista para a interrupção;



- 35.29.15 conceder o acesso do Banco Central do Brasil aos contratos e aos acordos firmados para a prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações;
- 35.29.16 manter o Banco permanentemente informado sobre eventuais limitações que possam afetar a prestação dos serviços ou o cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor;
- 35.29.17 dispor de Plano de Comunicação de Incidentes e/ou dashboards com informações referentes a saúde dos serviços oferecidos de incidentes que possam ocorrer, informando o Banco os casos de incidentes de segurança da informação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do Banco;
- 35.29.18 realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação. A análise deve ter periodicidade no mínimo mensal e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia utilizada, riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes;
- 35.29.19 possuir Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção;
- 35.29.20 desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços ou envolvendo dados pessoais de empregados e/ou clientes do Banco;
- 35.29.21 realizar regularmente testes de segurança da informação (incluindo análise e tratamento de riscos, verificação de vulnerabilidades, avaliação de segurança dos serviços e testes de penetração) e auditorias por terceira parte reconhecidamente confiável, disponibilizando relatório comprobatório a cada três meses para o Banco;
- 35.29.22 prover mecanismo de acesso protegido aos dados, por meio de comunicação criptografada, garantindo que apenas aplicações e usuários autorizados tenham acesso;
- 35.29.23 deverá fornecer, sempre que solicitado pelo Banco, cópias dos logs de segurança de todas as atividades de todos os usuários dentro da conta, além de histórico de chamadas de *Application Programming Interface* (API) para análise de segurança e auditorias;
- 35.29.24 dispor de recursos e soluções técnicas que garantam a segurança da informação dos dados do Banco, incluindo os seguintes itens: solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste/oeste, e de aplicações), solução de prevenção e detecção de intrusão (IDS/IPS), antivírus, *anti-malware*, solução anti-DDoS, solução de gestão de logs, solução de gestão integrada de pacotes de correção (*patches*), solução de correlação de eventos de segurança (SIEM);
- 35.29.25 realizar backups e salvaguardas dos conteúdos das comunicações realizadas por meio da solução e permitir a consulta desses dados;
- 35.29.26 comprometer-se a preservar os dados do Banco contra acessos indevidos e abster-se de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente à Banco qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados;



- 35.29.27 operar o serviço dentro do uso proposto, com desempenho razoável e exigindo o mínimo possível de permissões dos demais sistemas do Banco, além de proteger os dados transmitidos por meio dele, quando necessário;
- 35.29.28 atestar informações referentes a medidas adotadas em proteção de dados pessoais, devendo ser capaz de demonstrar:
 - 35.29.29 diretrizes de tratamento;
 - 35.29.30 modo de atendimento a solicitações de titulares de dados pessoais;
 - 35.29.31 medidas protetivas para garantia da confidencialidade dos dados pessoais;
 - 35.29.32 medidas protetivas durante as comunicações com o Banco da Amazônia;
 - 35.29.33 registro de atividades de tratamento de dados pessoais;
 - 35.29.34 solicitação de autorização na subcontratação de terceiros para atividades de tratamento de dados pessoais;
 - 35.29.35 medidas de devolução / descarte dos dados.
- 35.30 partir do ponto de entrada/saída da internet nos datacenters do provedor de nuvem ofertados deverão observar as seguintes disposições:
 - 35.30.1 inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela rede, salvo por ordem judicial, na forma da lei; inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;
 - 35.30.2 não fornecimento a terceiros de dados do Banco, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;
- 35.31 fornecer ao Banco, sempre que solicitado, informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados do Banco.

36. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

- 36.1A CONTRATADA se compromete a atender às diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco da Amazônia – PRSAC, disponível em <https://www.bancoamazonia.com.br/component/edocman/prsac/viewdocument/5204> e a Política Geral de Contratações, disponível em <https://www.bancoamazonia.com.br/component/edocman/politica-geral-de-contratacoes/viewdocument/5727>, considerando os requisitos a seguir:
 - 36.2 Não permitir a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido;
 - 36.3 Não empregar menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, com exceção a categoria de Menor Aprendiz;
 - 36.4 Não permitir a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementar esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;



- 36.5 Respeitar o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias;
- 36.6 Proteger e preservar o meio ambiente, bem como buscar prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;
- 36.7 Desenvolver suas atividades em cumprimento à legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como às Normas Regulamentadoras de saúde e segurança ocupacional e demais dispositivos legais relacionados a proteções dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos seus colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto desse artigo define-se: a) “Condições ultrajantes”: condições que expõe o indivíduo de forma ofensiva, insultante, imoral ou que fere ou afronta os princípios ou interesses normais, de bom senso, do indivíduo. b) “Condições sub-humanas”: tudo que está abaixo da condição humana como condição de degradação, condição de degradação abaixo dos limites do que pode ser considerado humano, situação abaixo da linha da pobreza.
- 36.8 “Condições degradantes de trabalho”: condições que expõe o indivíduo à humilhação, degradação, privação de graus, títulos, dignidades, desonra, negação de direitos inerentes à cidadania ou que o condicione à situação de semelhante à escravidão;
- 36.9 Atender à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), observando quanto ao descarte adequado e ecologicamente correto;
- 36.10 Apresentar conformidade com a legislação e regulamentos que disciplinam sobre a prevenção e combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo;
- 36.11 Não ter sofrido sanções que implicam na restrição de participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública, não constar registro da empresa e/ou sócios e representantes no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), atendendo às diretrizes anticorrupção;
- 36.12 Adotar práticas e métodos voltados para a preservação da confidencialidade e integridade, atentando à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/2018;
- 36.13 O Banco da Amazônia poderá recusar o recebimento de qualquer serviço, material ou equipamento, bem como rescindir imediatamente o contrato, sem qualquer custo, ônus ou penalidade, garantida a prévia defesa, caso se comprove que a contratada, subcontratados ou fornecedores utilizam-se de trabalho em desconformidade com as condições referidas nas cláusulas supracitadas.
- 36.14 A CONTRATADA deverá garantir através das boas práticas de uso que:
- 36.15 O equipamento seja constituído, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR – 15448-1 e 15448-2;
- 36.16 Os equipamentos devam ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;
- 36.17 Os bens não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo



(Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

37. DO SIGILO E RESTRIÇÕES

37.1 É responsabilidade do CONTRATADO garantir absoluto sigilo sobre todos os processos, fórmulas, rotinas, objetos, informações, documentos e quaisquer outros dados que venham a ser disponibilizados pelo CONTRATANTE ao mesmo, em razão da execução do Contrato, oriundo desta contratação.

38. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

38.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o cumprimento do ajuste, e serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante.

38.2 A fiscalização da entrega do objeto da contratação será realizada pela Gerência GPROD que designará representante da Administração para o gerenciamento do cumprimento das obrigações previstas neste contrato.

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

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

39. MATRIZ DE RISCO

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

40. DAS VEDAÇÕES

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

40.2 Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 04.06.2010, que dispõe sobre a vedação de nepotismo no âmbito da administração pública federal, também é vedado ao CONTRATADO utilizar, durante toda a vigência do Contrato, mão de obra de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o 3º (terceiro) grau, de empregado do CONTRATANTE que exerça cargo em comissão ou função de confiança.

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

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



obrigam, no exercício dos direitos e obrigações previstos no Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições:

- 41.2 Não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente;
- 41.3 Adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados;
- 41.4 Respeitar e exigir que seus empregados respeitem, no que couber, os princípios éticos e os compromissos de conduta definidos no Código de Conduta Ética do BASA, cujo teor poderá ser acessado no site www.bancoamazonia.com.br/index.php/obanco-codigodeetica.
- 41.5 A comprovada violação de quaisquer das obrigações previstas nesta contratação é causa para a rescisão unilateral do Contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à parte inocente.
- 41.6 A aplicação das sanções previstas na Lei nº 12.84, de 2013 não afeta os processos de responsabilização e aplicação de penalidades decorrentes de atos ilícitos.

42. DEFINIÇÃO DOS TERMOS

COLOCATION: É uma modalidade de alojamento, destinada principalmente a grandes organizações que consiste no aluguel de espaço de hospedagem de equipamentos TIC, entendido como espaço físico e infraestrutura, realizado em um datacenter independente que oferece hospedagem compartilhada, interconectando-se a vários provedores de serviços de telecomunicações e outros serviços em rede, além de usufruir da infraestrutura instalada.

RACK PRIVADO: Rack dedicado de uso exclusivo da Caixa para instalação de ativos de TIC. Deverá possuir portas com trava, portas frontais e traseiras desobstruídas e acesso a leitos e calhas de cabos e fibras;

TIC: Abreviatura para o termo “Tecnologias da Informação e Comunicação” que consiste de todos os meios técnicos usados para tratar a informação e auxiliar na comunicação, o que inclui o hardware de computadores, rede e telefonia;

SERVIÇO DE MOVING: Serviço de Mudança de endereço físico de um conjunto de ativos (equipamentos) de TIC que consiste na desmontagem, embalagem, transporte, desembalagem e remontagem dos ativos que compõe o conjunto. Em virtude da criticidade, valor e sensibilidade dos ativos, esse tipo de serviço pode requerer procedimentos de elevada especialização, vigilância e cobertura por seguro.

GOLDEN JUMPER: É uma ligação física em fibra ótica ou cabo metálico que atende à necessidade de interconexão entre o equipamento da CONTRATANTE, hospedado no COLOCATION, e o equipamento de uma Operadora de Telecom ou outro cliente, que também esteja instalado neste site.



43. FORO

- 43.1.1 Fica eleito o Foro de Belém, capital do Estado do Pará, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as questões que porventura surgirem na execução desta contratação.
- 43.1.2 E por estarem de pleno acordo as Partes reconhecem e concordam expressamente que a inserção de sua senha pessoal e/ou a utilização de outras formas de assinatura eletrônica. Inclusive biométricas, em plataformas digitais, como a “DocuSign”, constitui forma legítima e suficiente para a confirmação de seus dados, comprovação de sua identidade e validade de sua declaração de vontade para assinar e celebrar a presente contratação para que produza todos os seus efeitos de direito, conforme dispões e Legislação aplicável.”



ANEXO I-A FORMA DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

1. PLANEJAMENTO DE IMPLANTAÇÃO E ENTREGA DE SERVIÇOS

- 1.1. Toda a implantação e entrega dos serviços solicitados nesta contratação deverão estar concluídos descrito no **item 26 “Prazos de Ativação e Implantação dos Serviços”** no termo de referência, após a assinatura do contrato;
- 1.2. **Planejamento:**
 - 1.2.1. A Reunião Inicial (Kick-Off) e Site Survey serão realizadas presencialmente, nas instalações da CONTRATANTE deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias corridos, a partir da assinatura do contrato, sendo iniciado neste marco o processo de planejamento de entrega dos serviços contratados, apresentação dos prepostos e líderes de projeto que serão pontos focais de comunicação com o CONTRATANTE e documentações mencionadas no TR a ser entregues nesta ocasião;
 - 1.2.1.1. A reunião inicial deverá ocorrer no endereço do site de prestação do Serviço Colocation, acompanhada de Site Survey no local realizada pela CONTRATANTE para aferir a conformidade com as especificações da contratação;
 - 1.2.1.2. Na ocasião da Reunião Inicial, a CONTRATADA deverá apresentar o Preposto, responsáveis pela manutenção, Gerente de Projeto do Moving e representante da Brigada de Incêndio, juntamente com as comprovações de qualificação exigidas nos itens citados;
 - 1.2.2. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data de assinatura do Contrato, Plano/Projeto de Implantação do Colocation e com toda a infraestrutura de sustentação (espaço físico, projeto elétrico, projeto de climatização e segurança patrimonial) para as operações dos equipamentos da CONTRATANTE a serem recebidos;
 - 1.2.3. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data da assinatura do Contrato, Plano/Projeto de Migração (Moving), do datacenter atual para o novo endereço de hospedagem fornecido pelo Colocation;
 - 1.2.4. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data da assinatura do Contrato, Plano/Projeto de Implantação dos equipamentos de TIC que serão instalados no datacenter de hospedagem fornecido pelo Colocation;
 - 1.2.5. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data da assinatura do Contrato, Plano/Projeto de Implantação dos circuitos descrito neste termo de referência, no datacenter de hospedagem fornecido pelo Colocation;
 - 1.2.6. A CONTRATANTE realizará apreciação dos Planos/Projetos apresentados e emitirá feedback em até 5 (cinco dias) úteis a partir da entrega dos artefatos. A CONTRATADA terá igual prazo para realizar as adequações solicitadas e reapresentar os artefatos. A continuidade da entrega estará condicionada à aprovação dos Planos/Projetos e possibilidade, **conforme descrito item 26 “Prazos de Ativação e Implantação dos Serviços”**, após a assinatura do contrato;
- 1.3. **Serviços:**
 - 1.3.1. **Colocation**



- 1.3.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar (entregar), **conforme descrito item 26 “Prazos de Ativação e Implantação dos Serviços”**, o ambiente Colocation em suas instalações prediais, com os racks fornecidos por ela já instalados dentro do ambiente, com todas as instalações elétricas, nobreak, controle de acesso e climatização, e quaisquer itens adicionais, de forma que todo o ambiente esteja preparado para receber os equipamentos da CONTRATANTE;
- 1.3.1.2. Para as soluções que dispõe de racks específicos dos fabricantes, por exemplo ORACLE, HITACHI, Netbackup e etc., será disponibilizado o espaço necessário para instalação do rack, conforme especificado no **Anexo I-E “Equipamentos de TIC”**;
- 1.3.1.3. Todos os itens especificados neste termo de referência e seus anexos serão validados pelo time da CONTRATADA para aprovação.
- 1.3.1.4. O Termo de Recebimento Provisório do Colocation será emitido em até 5 (cinco) dias úteis conforme apreciação da entrega e aprovação da mesma;

1.3.2. Serviço de Moving

- 1.3.2.1. A CONTRATADA deverá INICIAR o Serviço de *Moving*, conforme descrito **item 26 “Prazos de Ativação e Implantação dos Serviços”**, contados da data de assinatura do Contrato, ou alinhado a próxima sexta-feira após este prazo ou programação de janelas de trabalho da CONTRATANTE, em ondas de acordo com o planejamento da CONTRATANTE, com janela de tempo estimada em 48 (quarenta e oito) horas, inicialmente prevista para se iniciar às 22 horas da sexta-feira e se encerrar (concluir totalmente) às 22 horas de domingo, imediatamente subsequente;
- 1.3.2.2. A execução do Serviço Moving somente poderá ser iniciada com a conclusão da entrega dos:
 - 1.3.2.2.1. Links de telecomunicações das operadoras em atividade no site da CONTRATANTE;
 - 1.3.2.2.2. Entrega, instalação e ativação dos equipamentos de redes que serão fornecidos no ambiente da CONTRATADA.
 - 1.3.2.2.3. Durante o Serviço Moving, a CONTRATANTE deverá manter contato contínuo e conjunto com os representantes técnicos das operadoras de telecomunicações que prestam serviços atualmente no site da CONTRATANTE e que serão migrados para o *Colocation* de modo a viabilizar as instalações e migrações, sempre com o acompanhamento e anuência dos representantes técnicos da CONTRATADA;
- 1.3.2.3. A CONTRATADA deverá CONCLUIR o Serviço de *Moving* dos equipamentos da CONTRATANTE, conforme descrito item 26 “Prazos de Ativação e Implantação dos Serviços”, contados assinatura do contrato;
- 1.3.2.4. O Termo de Recebimento Provisório será emitido imediatamente após a conclusão com sucesso de cada fase “onda” do serviço Moving;

1.3.3. Aluguel de equipamentos de TIC

- 1.3.3.1. A CONTRATADA deverá INICIAR o serviço de aluguel de equipamentos de TIC, conforme descrito **item 26 “Prazos de Ativação e Implantação dos Serviços”**, contados da data de assinatura do Contrato;
- 1.3.3.2. Os equipamentos serão fornecidos em modelo de serviço e deverão ser entregues, instalados, configurados e ativados em conjunto com o time da CONTRATANTE, adequando as configurações ao ambiente em funcionamento da CONTRATANTE.

1.3.4. Links de Comunicação



- 1.3.4.1. A CONTRATADA deverá INICIAR o fornecimento de links de comunicação, conforme descrito **item 26 “Prazos de Ativação e Implantação dos Serviços”**, contados da data de assinatura do Contrato;
- 1.3.4.2. Os links de comunicação deverão ser fornecidos de acordo com as especificações contidas neste TR e seus anexos e deverão ser entregues, instalados, configurados e ativados em conjunto com o time da CONTRATANTE, adequando as configurações ao ambiente em funcionamento da CONTRATANTE.

1.4. **Comissionamento (Testes de Aceitação):**

- 1.4.1. Imediatamente após a realização com sucesso os serviços conforme **item 2 “Estimativa de Contratação”**, serão iniciados os Testes de Aceitação, observando a estabilidade do funcionamento do site no novo endereço por 7 (sete) dias corridos de acordo com cada fase do projeto;
- 1.4.2. A faixa de tempo de realização dos testes será considerada Período de Adaptação, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser ajustados, de modo a permitir a CONTRATADA realizar adequação corretiva e progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido pelo Acordo de Nível de Serviço contratado, neste período não serão computadas violações do ANS e suspensas a aplicação das glosas relacionadas;
 - 1.4.2.1. Não serão aceitas solicitações para a extensão do Período de Adaptação por parte da CONTRATADA;
- 1.4.3. Concluídos o Comissionamento (Testes de Aceitação), observado a conformidade da operação do Datacenter no endereço do Colocation conforme as especificações deste TR, registrado a entrega do As Built da distribuição dos equipamentos TIC alocados no novo ambiente, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo de todos os serviços solicitados em até 15 (quinze) dias corridos;

2. **PLANO DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL:**

- 2.1. Por se tratar de serviços essenciais às atividades da CONTRATANTE e a fim de se evitar a sua descontinuidade, os últimos 6 (seis) meses de vigência contratual serão utilizados na transição para novo contrato (Desativação Progressiva), com possibilidade de migração total dos equipamentos TIC da CONTRATANTE para novo endereço de hospedagem, visando possibilitar ao CONTRATANTE prazo suficiente para mudança de endereço de seu datacenter. Esta ação será executada somente em caso de não renovação do contrato de prestação de serviços;
- 2.2. O Plano de Transição Contratual também será acionado na hipótese de rescisão contratual devido a falhas na prestação de serviço;
- 2.3. Conforme os recursos do novo contrato forem gradualmente disponibilizados, o CONTRATANTE solicitará a desativação dos respectivos recursos do contrato antigo (em fim de vigência);
- 2.4. A CONTRATANTE apresentará à prestadora do contrato em vias de encerramento o cronograma previsto de desativação de seus recursos assim que a nova contratada definir



- seu plano de implantação. Os circuitos somente poderão ser desativados com ordem expressa da equipe técnica da contratante;
- 2.5. O pagamento será realizado conforme segue:
- 2.5.1. Serviço de *Colocation*: pagamento em 180 parcelas mensais e consecutivas, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência do Banco da Amazônia.
- 2.5.2. Serviços de Moving: Pelo exato cumprimento das obrigações assumidas na presente contratação, o Banco da Amazônia pagará à CONTRATADA em parcela única, após a finalização do serviço de mudança dos equipamentos, mediante apresentação da nota fiscal/fatura.
- 2.6. A CONTRATANTE apresentará à prestadora do contrato em vias de encerramento o cronograma previsto de desativação de seus recursos assim que a nova contratada definir seu plano de implantação. Os recursos somente poderão ser desativados com ordem expressa da equipe técnica da contratante;
- 2.7. A CONTRATADA do serviço em encerramento contratual deverá entregar, sob solicitação da CONTRATANTE, todo o histórico do Serviço Colocation e os parâmetros do ambiente de sustentação operacional, além de dados do Serviço Moving e Telecomunicações, que foram registrados durante a vigência contratual.

3. SUPORTE E APOIO TÉCNICO

- 3.1. A CONTRATADA deverá garantir as condições operacionais para sustentação da área de *Colocation* através do Serviço de Suporte Técnico, composto de equipes especialistas em manutenção, contemplando as seguintes atividades:
- 3.1.1. Manutenção em instalações elétricas;
- 3.1.2. Manutenção em sistemas de climatização;
- 3.1.3. Manutenção no cabeamento estruturado LAN/SAN;
- 3.1.4. Manutenção em estruturas físicas do(s) Rack(s) Privados;
- 3.1.5. Manutenção no sistema de monitoramento remoto de ambiente;
- 3.1.6. Manutenção no sistema de segurança patrimonial da área Colocation (Câmeras de vigilância, sistema biométrico, etc...);
- 3.1.7. Manutenção Preventiva da infraestrutura de sustentação do ambiente Colocation segundo o Plano de Manutenção Preventiva indicado no item 1.19 do **Anexo I-D Acordo de Níveis de Serviço**.
- 3.1.8. Instalação/remanejamento do cabeamento estruturado LAN/SAN;
- 3.1.9. Quaisquer ações de manutenção corretiva para restauração do nível operacional da área *Colocation* segundo as especificações contratadas;
- 3.2. A CONTRATADA deverá garantir a operação das Telecomunicações contratadas através do serviço de equipes especialistas em manutenção denominada Suporte Técnico Telecom, contemplando as seguintes atividades:
- 3.2.1. Manutenção para restaurar as comunicações de dados interrompidas, quando a origem da interrupção for em suas instalações;
- 3.2.2. Manutenção para restaurar os parâmetros de Desempenho Latência, Perda de Pacotes e *Jitter*, quando a origem da ocorrência for em suas instalações;
- 3.2.3. Provisão de parâmetros de QoS (*Quality of Service*), habilitação de portas, SNMP, configuração de endereçamento IPv4/IPv6 e demais ações mudanças de configurações necessárias para a perfeita prestação do serviço de *colocation* contratado;



3.3. Não está no escopo dos serviços de Suporte e Apoio Técnico o diagnóstico/manutenção/monitoramento de equipamentos e sistemas TIC da CONTRATANTE durante a vigência contratual, como também abrir equipamentos da CONTRATANTE;

3.4. Todo e qualquer item para a execução dos serviços de Suporte e Apoio Técnico, exceto o fornecimento de mídias backup/restore, deverão ser disponibilizados sem ônus adicional à CONTRATANTE, incluindo o cabeamento estruturado e conectorização, peças e componentes de fixação de equipamentos nos racks, tomadas e material elétrico, adaptadores e demais itens que se fizerem necessários;

4. ACIONAMENTO E SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

4.1. As solicitações de instalação e manutenção serão realizadas através de chamados técnicos abertos junto à CONTRATADA.

4.2. Todos os chamados para atendimento às solicitações do Banco da Amazônia serão abertos pelas áreas de operações e gestão de incidentes ou pela central de atendimento do Banco da Amazônia.

4.3. A central de atendimento da CONTRATADA deverá possuir capacidade para o recebimento e emissão automática de chamados, de modo a permitir a implementação de sistemática de troca de informações eletrônicas protocoladas entre o Banco da Amazônia e a CONTRATADA e entre CONTRATADA e o Banco da Amazônia, utilizando-se de tecnologia WEBSERVICE, para abertura, fechamento e atualização de situação dos chamados, no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano.

4.3.1. O webservice utilizará o padrão SOAP, padronizado pelo W3C (disponível em <http://www.w3.org/TR/soap/>).

4.3.2. Cabe à CONTRATADA a integração do sistema de atendimento com o Banco da Amazônia, de modo que a abertura do chamado e seu respectivo fechamento sejam gerenciados pelo sistema de HELP DESK o Banco da Amazônia, sem ônus adicionais.

4.3.3. O Banco da Amazônia irá informar à CONTRATADA o formato do registro eletrônico a ser trocado entre os sistemas.

4.3.4. A forma de conexão a ser utilizada para a comunicação com o sistema da CONTRATADA será VPN Internet.

4.3.5. Para viabilizar essa integração do Banco da Amazônia informa que seu sistema de HELP DESK utiliza a ferramenta de ITSM da Service Now.

4.4. Até que ocorra a integração dos sistemas de atendimento e para os casos de contingências, deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA:

4.4.1. Número telefônico de tarificação reversa (0800) para abertura de chamados relativos à manutenção dos equipamentos;

4.4.2. Caixa postal de correio eletrônico, acessível via internet, para receber as solicitações de instalação e manutenção em garantia dos equipamentos.

4.5. O Banco da Amazônia informará à CONTRATADA a caixa postal eletrônica que será a remetente das solicitações.

4.6. Para os casos que houver indisponibilidade do sistema de atendimento da CONTRATADA, esta deverá informar os números dos telefones, fax e endereços eletrônicos a serem utilizados para a abertura e fechamento dos chamados, devendo ser disponibilizado número de telefone na modalidade DDG (Discagem Direta Gratuita).



- 4.7. O time de produção e infraestrutura do Banco da Amazônia, gestora de bens e serviços responsável pela operação do site, informada neste Anexo, abrirá o chamado para a CONTRATADA, através dos canais de comunicação definidos, informando:
- Nome do usuário;
 - Unidade do Banco da Amazônia solicitante;
 - Endereço de Instalação do Equipamento;
 - Marca/Modelo e o número de série do equipamento (se for hardware)
 - O problema relatado;
 - Descrição do serviço a ser executado;
 - Número do chamado registrado internamente pelo sistema de atendimento o Banco da Amazônia.
- 4.8. A CONTRATADA deverá usar o mesmo número do chamado registrado no sistema de atendimento o Banco da Amazônia.
- 4.9. Concluído o serviço, o técnico registrará o problema detectado, os procedimentos executados, ratificando o código do item de serviço informado na abertura do chamado, a data e horário do término.
- 4.10. Em hipótese alguma, os técnicos da CONTRATADA poderão repassar senhas de acesso, fornecidas pelo Banco da Amazônia, bem como alterá-las ou implementá-las, sem a prévia autorização do time de produção e infraestrutura do Banco da Amazônia.



ANEXO I-B ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

1. SERVIÇO COLOCATION

1.1. O serviço deverá prover infraestrutura de sustentação operacional e atender características técnicas construtivas para a prestação do Serviço Colocation compostas pelas especificações e normas técnicas indicadas nos itens a seguir:

1.1.1. Planejamento

1.1.1.1. O Projeto de Colocation deverá conter as seguintes informações:

1.1.1.2. **Especificações técnicas dos racks fornecido;**

1.1.1.3. Layout de instalação dos racks no ambiente com entrega de planta baixa;

1.1.1.4. Capacidade de atendimento de potência elétrica de alimentação dos equipamentos;

1.1.1.5. Carga térmica de climatização para a operação do ambiente;

1.1.1.6. Sistema de Prevenção de Incêndio, Projeto de Segurança Patrimonial e Acesso às instalações do Colocation;

1.1.1.7. Detalhes do sistema de monitoramento de infraestrutura e acesso a área do Colocation, incluindo câmeras, sensores e scanners de biometria a serem utilizados;

1.1.1.8. Plano de Manutenção Preventiva, conforme solicitado **ANEXO I-A – Forma de Execução dos Serviços;**

1.1.2. Endereço do Site Colocation:

1.1.2.1. O endereço das instalações prediais do Serviço *Colocation*, o qual irá disponibilizar área para hospedagem dos equipamentos TIC da CONTRATANTE, deverá estar dentro da cidade de Belém do Pará, alvo especificadas neste TR;

1.1.3. Características físicas do ambiente do Cage Privado:

1.1.3.1. Delimitação do espaço em volta dos racks, o acesso dianteiro e traseiro aos racks deve ser desobstruído, leitos e calhas sob piso elevado ou aéreo para passagem de cabeamento metálico ou óptico. O espaço deverá delimitar área suficiente para conforto de acesso aos equipamentos e novas instalações de equipamentos nos racks pelos especialistas TIC da CONTRATANTE;

1.1.3.2. Disponibilização de 8 (oito) Racks (2000 x 610 x 1260mm) Padrão 19" 42U c/ 38U's úteis cada e 7 (sete) espaços (2000 x 610 x 1260mm) para Racks Padrão 19" 42U's úteis cada, incluindo porta frontal e traseira com trava e fechadura, laterais removíveis, incluindo todos os acessórios de fixação dos equipamentos e organização de cabeamento;

1.1.3.3. Piso elevado ou comum com resistência mínima para acomodar a carga do rack, mesmo que estes estejam completamente ocupados por equipamentos;

1.1.3.4. Deverá ser disponibilizado 4 posições de trabalho na Sala de Uso Técnico para acesso seguro através de notebooks portados por especialistas da CONTRATANTE para conexão com o Datacenter hospedado;

1.1.3.5. Deverá ser disponibilizado no endereço de Serviço *Colocation* Sala de desembalagem de equipamentos recebidos por envio da CONTRATANTE, com responsabilidade de descarte sustentável de materiais e invólucros não utilizados;

1.1.4. Características do sistema de Proteção contra Incêndios:

1.1.4.1. A infraestrutura de hospedagem do Colocation deve possuir sistema redundante de combate a incêndio composto por mecanismos automáticos de extinção de fogo que não danifiquem os equipamentos elétricos e eletrônicos, e sejam inertes e não tóxicos com ação baseada na quebra das moléculas de oxigênio, do tipo HFC 227ea/FM-200, ou equivalente, e extintores manuais de CO2 como contingência que atendam a padrões nacionais ou internacionais;



- 1.1.4.2. Deverá ter sistema de detecção de incêndio de alta sensibilidade e dispositivo de pré-alarmede e alarme, no ambiente do datacenter, incluindo a área embaixo do piso elevado, os quadros elétricos de distribuição e ar-condicionado, com sistema integrado de alarme monitorado por computador e acompanhado em regime 24 x 7 x 365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano);
- 1.1.4.3. A CONTRATADA deverá possuir brigada de incêndio, operando em regime 24 x 7 x 365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), devidamente treinada e certificada pelo Corpo de Bombeiros Militar;

1.1.5. Características das instalações elétricas:

- 1.1.5.1. A rede elétrica estabilizada 3F+N+T com disponibilidade de circuitos para alimentação trifásica (220 V), bifásica (220V) e monofásica (127V) considerada tolerância de 5%, frequência de 60 Hz com tolerância de 1%, distorção harmônica total menor que 5%, com dois circuitos elétricos independentes e dedicados (Via A e Via B), para alimentação das fontes redundantes dos **equipamentos e até 16 tomadas por rack**;
- 1.1.5.2. O padrão de tomadas elétricas adotado será acordado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE em momento anterior à instalação;
- 1.1.5.3. Deverá ser possível a medição/informação da energia elétrica consumida (KWh) pelo Datacenter da CONTRATANTE no Colocation mediante requisição à CONTRATADA. Alertas de queda de energia devem ser enviados ao CONTRATANTE mediante ferramenta de serviços definida no Anexo I-A item 2;
- 1.1.5.4. Deverá atender a tensão de flutuação entre terra e neutro menor que 1,0 volts. Aterramento disponível em todos os racks com valor de impedância menor que 5 ohms;
- 1.1.5.5. A CONTRATADA deverá fornecer o range de potência elétrica de 1 kva a 8 kva em cada Rack (com fator de potência de 0,7) com densidade de até 50,0 Kva e carga térmica total estimada de 6,3kW, sendo admitido variação de +/- 30% destes valores;
- 1.1.5.5.1. O detalhamento da potência elétrica por rack e carga térmica estimada, está definida **no ANEXO I-C “Plano de Alocação de Equipamentos”**.
- 1.1.5.6. O cabeamento elétrico deverá ser distribuído através de eletro-calhas, devendo todas estar devidamente aterradas;
- 1.1.5.7. A estrutura do próprio piso elevado deverá estar adequadamente aterrada para eliminar o acúmulo de carga estática, evitando a ocorrência de descarga eletrostática ESD (*Electrostatic Discharge*) e o subseqüente dano aos equipamentos;
- 1.1.5.8. O edifício deve possuir sistema de aterramento contra descargas atmosféricas e aterramento para proteção de equipamentos dentro das áreas de *Colocation*;
- 1.1.5.9. Toda a infraestrutura metálica deverá estar interligada e aterrada;
- 1.1.5.10. Deverá possuir 2 (dois) pontos de entrada de energia elétrica a partir de subestações de eletricidade distintas para o site *Colocation* (2N). Na hipótese de inviabilidade legal, ou seja, leis que impeçam a chegada de 2 subestações de energia distintas em determinada localidade, ou inviabilidade técnica, a CONTRATADA deverá possuir dois alimentadores principais independentes provenientes da mesma subestação;
- 1.1.5.11. Deverá fornecer Grupo de UPS (*Uninterruptible Power Supply*) com bancos redundantes e autonomia mínima até o completo acionamento dos geradores;
- 1.1.5.12. O Grupo UPS deverá ser alimentado por grupo-gerador redundante e independente, que energize toda a área do datacenter (e não apenas os circuitos de alimentação dos nobreaks), com acionamento automático na eventualidade de



interrupção no fornecimento de energia comercial e autonomia mínima de 24 (vinte e quatro) horas;

- 1.1.5.13. Grupos de Geradores e UPS devem ser redundantes e independentes (2n+1), com acionamento automático na eventualidade de interrupção no fornecimento de energia;

1.1.6. Características do sistema de Climatização:

- 1.1.6.1. Deverá possuir arquitetura redundante (n+1) contando sempre com ao menos uma máquina de ar-condicionado de precisão reserva, além das principais, com controles de temperatura, umidade relativa do ar e filtros de poeira, prezando sempre pela manutenção da condição ideal para o bom funcionamento dos equipamentos;
- 1.1.6.2. Deverá prover temperatura média: 22 graus Celsius (variação máxima de 10%) e umidade relativa do ar em 45% (variação máxima de 10%);

1.1.7. Características do Cabeamento Estruturado LAN/SAN:

- 1.1.7.1. Toda a infraestrutura de cabeamento estruturado LAN/SAN interior da área Colocation para conectividade dos equipamentos TIC da CONTRATANTE será de responsabilidade da CONTRATADA, compreendendo o fornecimento e manutenção ao cabeamento do tipo CAT6 e CAT6A - TIA/EIA-568-C.1 e TIA/EIA568-C.2, patch panels e patch cords, bem com serviço de cabeamento do tipo fibra óptica OM2, OM3 e OM4, multimode ou singlemode, contemplando distribuidores ópticos e patch cords;
- 1.1.7.2. Todo o cabeamento estruturado deve ser do tipo LSZH (Low Smoke Zero Halogen), CMP, COP (Plenum) ou outros que apresentem melhor comportamento em relação à propagação vertical e horizontal de chama, densidade de fumaça e gases gerados em sua combustão;
- 1.1.7.3. Deverá trabalhar com certificação de cabeamento segundo as normas da ANSI/EIA/TIA e ISO/IEC. A certificação deverá ser realizada por um instrumento de análise denominado *cable scanner* que forneça relatório das características verificadas (exemplos: atenuação, NEXT, PS NEXT, ELFEXT, PSELFEXT e perda de retorno);
- 1.1.7.4. O Datacenter da CONTRATADA deverá possuir sala de entrada secundária para os serviços de telecomunicações, com canaletas redundantes e painéis, tomadas, cabeamento, *patch cords* e *jumpers* etiquetados/identificados;
- 1.1.7.5. O Datacenter da CONTRATADA deverá prover facilidades, acessos e conexões, tais como golden jumper e/ou última milha, para que as operadoras de telecomunicação ou prestadores de serviços dessa natureza entreguem circuitos de comunicação de dados que sejam para atender interesses da CONTRATANTE, não podendo haver cobrança ou custos adicionais a nenhum dos envolvidos (CONTRATANTE, Operadora de Telecomunicações e/ou provedor do serviço).

1.1.8. Característica do Sistema de Controle de Acesso e Monitoramento:

- 1.1.8.1. Sensor biométrico via impressão digital ou cartão para controle de acesso na porta de entrada da área do Rack Privado;
- 1.1.8.2. Sistema de CFTV digital com 10 (dez) câmeras IP com recurso de infravermelho para casos de ausência de iluminação com lentes ajustáveis varifocal que possuirão cápsula de proteção para monitoramento remoto do local de instalação;
- 1.1.8.2.1. Uma das câmeras deverão ser posicionadas para a visualização da porta frontal do(s) Rack(s), as outras deverão cobrir a(s) porta(s) traseira(s) do(s) racks;



- 1.1.8.3. Sistema de gravação digital das imagens com disponibilidade destas por período mínimo de 30 (trinta) dias, de forma a viabilizar o rastreamento de pessoas dentro do datacenter;
- 1.1.8.4. Sistema de Monitoramento Ambiental com as seguintes características:
 - 1.1.8.4.1. Hardware para instalação no interior do Rack Privado contendo sensores de monitoramento da temperatura ambiente, umidade do ar e abertura/fechamento da porta do ambiente;
 - 1.1.8.4.2. A CONTRATADA poderá prover solução similar aos itens anteriores desde que mantidos os sensores e acessos remotos especificados;
- 1.1.8.5. Para o adequado desempenho dos serviços a CONTRATADA deve observar as premissas, procedimentos, recomendações e melhores práticas encontradas em normas técnicas de referência nacionais e internacionais, especificamente:
 - 1.1.8.5.1. ANSI/EIA/TIA 568-C.1 - Especificação de um sistema genérico de cabeamento de telecomunicações para edifícios comerciais;
 - 1.1.8.5.2. ANSI/EIA/TIA 568-C.2 - Especificação dos componentes de cabeamento, transmissão, modelos de sistemas e os procedimentos de medição necessários para a verificação do cabeamento de par trançado;
 - 1.1.8.5.3. ANSI/EIA/TIA 568-C.3 - Especificação dos componentes de cabeamento, transmissão, modelos de sistemas e os procedimentos de medição necessários para a verificação do cabeamento em fibra óptica;
 - 1.1.8.5.4. ANSI/EIA/TIA 606-A - Administração da documentação;
 - 1.1.8.5.5. ANSI/EIA/TIA 607 - Especificações dos componentes e procedimentos para implantação de aterramento;
 - 1.1.8.5.6. ABNT NBR 11515 - Guia de práticas para segurança física relativa ao armazenamento de dados;
 - 1.1.8.5.7. ABNT NBR IEC 60529;
 - 1.1.8.5.8. ABNT NBR 5410/5419 - Execução de instalações elétricas de baixa tensão e proteção contra descargas;
 - 1.1.8.5.9. ABNT NBR 10080:1987: Instalações de ar condicionado para salas de computadores;
 - 1.1.8.5.10. ABNT NBR 14565 - Cabeamento de Telecomunicações para Edifícios Comerciais;
 - 1.1.8.5.11. ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005: Tecnologia da informação Técnicas de segurança Código de prática para gestão da segurança da informação;
 - 1.1.8.5.12. ABNT NBR 17799 - Código de Prática para Gestão de Segurança de Informações;
 - 1.1.8.5.13. ISO/IEC 27017:2016 Código de práticas para controles de segurança da informação para serviços em nuvem;
 - 1.1.8.5.14. Demais normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) aplicáveis aos trabalhos;
 - 1.1.8.5.15. Demais normas internacionais aplicáveis aos trabalhos;

1.1.9. Sala de Operações e Monitoramento

1.1.9.1. Especificações da sala de operações

- 1.1.9.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer uma sala de operações durante a vigência contratual, quatro posições de trabalho dedicadas ao controle e supervisão das atividades do Data Center, com as seguintes características:



- 1.1.9.1.1.1. Mesas e cadeiras ergonômicas, ajustáveis, garantindo conforto e prevenção de lesões aos operadores;
- 1.1.9.1.1.2. Tomadas elétricas tripolares, com opções de tensão 110V ou 220V, conforme necessidade operacional;
- 1.1.9.1.1.3. Sistema de proteção elétrica contra surtos e sobretensão, assegurando estabilidade na alimentação dos equipamentos;
- 1.1.9.1.1.4. Nobreak com autonomia de até 3h;
- 1.1.9.1.1.5. Instalação de duas TVs de 60 polegadas com capacidade de exibição simultânea de múltiplos painéis de monitoração;
- 1.1.9.1.1.6. Disponibilização de (2) pontos de rede em cada estação de trabalho, conectadas a rede da CONTRATANTE;
- 1.1.9.1.1.7. Disponibilização de (2) pontos de rede para os equipamentos de monitoração, conectados à rede da CONTRATANTE
- 1.1.9.1.1.8.** Fornecimento de carrinho KVM (Keyboard, Vídeo and Mouse) móvel, com estrutura resistente e rodízios de qualidade, permitindo o controle remoto de servidores e outros equipamentos instalados nos racks do Colocation.

1.1.9.2. **Conectividade sem fio**

1.1.9.3. A CONTRATADA poderá, conforme sua conveniência técnica, instalar equipamentos de rede sem fio (Wi-Fi) compatíveis com o padrão IEEE 802.11, desde que não interfiram na rede da CONTRATANTE e estejam em área segregada logicamente.

1.1.9.4. **Acesso à Sala**

1.1.9.4.1. Será garantido **acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7)** à equipe técnica da CONTRATADA devidamente autorizada, com mecanismos de controle de acesso compatíveis com os níveis de segurança do ambiente.

1.1.10. **Recomendações dos fabricantes dos equipamentos;**

1.1.11. Distribuição dos Equipamentos nos Racks;

1.1.12. A distribuição dos equipamentos deverá seguir as determinações da equipe técnica do Banco da Amazônia, conforme expresso no **ANEXO I-C – PLANO DE ALOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS;**

2. SERVIÇO DE MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TIC (MOVING - INSTALAÇÃO E ATIVAÇÃO)

2.1. O Serviço de movimentação de equipamentos de TIC (instalação e ativação) deve contemplar o planejamento e execução da instalação dos equipamentos enviados para o datacenter, viabilizando seu pleno funcionamento através da ativação de toda a infraestrutura especificada neste TR.

2.2. O serviço deverá ser executado de acordo com o cronograma alinhado entre o CONTRATANTE e A CONTRATADA, em ondas com janela de tempo especificada pelo Banco da Amazônia.

2.3. O Serviço de Movimentação de Equipamentos “Moving”, responsável pela transferência dos equipamentos da CONTRATANTE para o site de hospedagem, deverá ser executado em ondas, com janela de tempo estimada em 56 (cinquenta e seis) horas, inicialmente previstas para se iniciar às 22 horas de sexta-feira e se encerrar às 6 horas de segunda-feira;

2.4. Toda a conectividade entre os equipamentos TIC da CONTRATANTE deverá ser restabelecida pela CONTRATADA, estando incluso todo e qualquer cabeamento e



- conectores LAN/SAN necessários, seja por itens novos ou reaproveitados do ambiente de origem, com aprovação da CONTRATANTE;
- 2.5. O Planejamento da Instalação e Ativação deverá trabalhar com a premissa de restabelecer a operação do Datacenter no endereço imediatamente após a conclusão da mudança;
- 2.6. O Serviço de Instalação e Ativação deverá disponibilizar equipe de especialistas em TIC para o diagnóstico de problemas na reativação da infraestrutura do Datacenter em Colocation (Redes LAN/SAN, Servidores Linux/Windows, Virtualização e Armazenamento/Storage), estudo de solução e a aplicação da mesma para restabelecer a operação do Datacenter migrado para o novo endereço, em conjunto com os especialistas TIC da CONTRATANTE;
- 2.6.1. Está fora deste escopo o diagnóstico/solução de problemas na camada de aplicações corporativas, o qual estará na responsabilidade dos especialistas TIC da CONTRATANTE;
- 2.7. O Plano/Projeto de MOVIMENTAÇÃO a ser entregue deverá conter os seguintes conjuntos de artefatos de gerenciamento de projetos:
- 2.7.1. **Cronograma de Atividades:** deverá ser apontada a data/hora de início e término das atividades do serviço e discriminado o caminho crítico do Projeto de Instalação e Ativação, considerando as seguintes fases:

# 1 - Preparo	Abrange todas as atividades de levantamento das condições operacionais iniciais e planejamento para a instalação física dos dos equipamentos TIC especificados, bem como o provimento e certificação de todas as condições de infraestrutura física e lógica
# 2 - Ativação	Abrange a ativação de todos os equipamentos TIC, viabilizando a operação do Datacenter em comunicação com a rede do Banco da Amazônia.
# 3 - Teste e Validação	Abrange a realização de todos os testes nos equipamentos TIC, viabilizando a total operação do Datacenter em comunicação com a rede do Banco da Amazônia.

- 2.7.2. **Estrutura Analítica do Projeto (EAP);**
- 2.7.3. **Matriz de Riscos de execução do serviço de Movimentação,** indicando as contramedidas de mitigação de incidentes/problemas;
- 2.7.4. **Matriz RACI:** identificando os papéis e atribuições dos profissionais da CONTRATADA e CONTRATANTE envolvidos na execução do Serviço de Instalação e Ativação.
- 2.7.5. **Plano de Comunicação do Projeto,** com elaboração de Matriz de Comunicação prevendo os tipos de comunicação (Reunião Inicial, Reuniões Planejamento Migração, Reunião Planejamento Logística, Reunião Status Projeto, Site Survey Origem e Destino e Reunião de Encerramento), responsáveis, artefatos/meios de Comunicação (atas de reunião, relatórios, e- mail, grupo de rede social/Whatsapp, etc...), frequência e audiência (interessados nas informações);
- 2.8. O Plano de Movimentação deverá contemplar o conjunto mínimo de atividades e tarefas indicadas nos próximos itens, sendo possível discutir entre a parte CONTRATANTE e



CONTRATADA adequações durante a elaboração do planejamento a ser iniciado logo após a assinatura do contrato;

2.9. Fase Preparo

2.9.1. Atividade 01: Análise da situação existente

- 2.9.1.1. Realizar o mapeamento da topologia de rede LAN/SAN e cabeamento CROSS CONNECT a ser instalada;
- 2.9.1.2. Realizar o Levantamento das dimensões físicas e peso dos equipamentos;
- 2.9.1.3. Analisar o posicionamento dos racks para operação e manutenção;
- 2.9.1.4. Analisar o alojamento de equipamentos nos racks;
- 2.9.1.5. Analisar o estado físico dos equipamentos;
- 2.9.1.6. Catalogar os equipamentos e acessórios do Banco da Amazônia de acordo com seu grau de criticidade;
- 2.9.1.7. Identificar todos os equipamentos e acessórios da CONTRATANTE com etiqueta e providenciar a documentação dessa identificação;

2.9.2. Atividade 02: Elaboração do plano de face dos racks (Bay face)

- 2.9.2.1. Elaborar desenho e plotagem, através da utilização de software apropriado, da disposição dos equipamentos nos racks, considerando a situação atual e pós-mudança, em conformidade com as orientações prestadas pela equipe técnica do Banco da Amazônia;
- 2.9.2.2. Entregar o Bay Face de origem e destino junto ao Plano de Instalação;
- 2.9.2.3. Realizar ajustes e melhorias, caso necessário de acordo com as orientações do CONTRATANTE.

2.9.3. Atividade 03: Análise de riscos da mudança;

- 2.9.3.1. Elaborar Matriz de Riscos Detalhada referente à execução da instalação, incluindo falhas decorrentes deste processo;
- 2.9.3.2. A Matriz de Riscos deverá conter, no mínimo, o risco identificado, sua criticidade (Alta, Média e Baixa), probabilidade, impacto, consequência, ação preventiva e responsável, ação de contingência e responsável, e ação de comunicação aos interessados na ocorrência;
- 2.9.3.3. Entregar a Matriz de Riscos junto ao Plano de Movimentação.

2.9.4. Atividade 04: Elaboração do Plano/Projeto de Movimentação;

- 2.9.4.1. Entregar Plano de Migração no qual irá conter todas as informações levantadas, gerenciamento do projeto de Movimentação e as atividades a serem executadas;
- 2.9.4.2. Incluir no plano, além das informações solicitadas, o cronograma proposto para as atividades e a definição dos recursos de pessoal envolvidos, para a execução das mesmas;
- 2.9.4.3. O documento deverá conter um plano de recuperação na hipótese de algum equipamento não possa ser ativado por falha após a instalação. A implementação desse plano de recuperação, se necessário, também será de responsabilidade da CONTRATADA, no que couber em seu escopo, e sem ônus para o Banco da Amazônia;
- 2.9.4.4. Caso o Banco da Amazônia julgue necessário, fornecer outras informações não previstas que vierem a ser solicitadas;
- 2.9.4.5. O Plano de Movimentação deverá ratificar a data/hora de início da execução das atividades identificadas.



- 2.9.5. **Atividade 05: Comunicação do Movimentação e liberações de trânsito de material e pessoas.**
- 2.9.5.1. Deverá se estabelecido comunicação diária, contendo contagem regressiva de dias para a execução de cada onda de Movimentação e últimas notícias que possam impactar ou ser de interesse na execução do serviço;
Deverá ser executado todo o trâmite prévio para documentação de transporte de bens (notas fiscais) e liberação facilitada acesso aos sites de origem e destino com credenciamento prévio dos profissionais da CONTRATADA que estarão presencialmente envolvidos na execução;
- 2.9.5.2. Deverá ser solicitado plantão da manutenção predial para os elevadores de carga na data de início de cada onda de execução da Movimentação;
- 2.9.5.3. Deverá ser solicitado/informado aos órgãos municipais e estaduais autorização especial para carga/descarga para execução do Movimentação, informando as datas planejadas;
- 2.9.6. **Atividade 06: Início das Ondas de Execução (Desligamento)**
- 2.9.6.1. Disponibilizar qualquer material ou acessório necessário para a desmontagem e transporte, como plástico bolha, ferramentas, carrinhos de transporte e embalagens apropriadas, os quais são de provimento da CONTRATADA;
- 2.9.6.2. Realizar testes de *health-check* dos equipamentos em conjunto com a equipe técnica do Banco da Amazônia;
- 2.9.6.2.1. Caso seja detectado algum problema de hardware ou software, deverá ser realizado as ações de correção em conjunto com a equipe técnica do Banco da Amazônia.
- 2.9.6.3. Desligar os equipamentos TIC na sequência pré-estabelecida e ligar novamente, juntamente com a equipe técnica do Banco da Amazônia;
- 2.9.6.4. Desligar os equipamentos TIC na sequência pré-estabelecida, juntamente com a equipe técnica do Banco da Amazônia;
- 2.9.6.5. Desmontar os equipamentos (incluindo a retirada dos racks e a desconexão de todo o cabeamento pertinente à mudança) por ordem de prioridade;
- 2.9.6.6. Embalar individualmente os equipamentos com acondicionamento em caixas especiais e embalagens adequadas para que os mesmos não sejam danificados durante o transporte;
- 2.9.6.7. A lista de ações e materiais descritas nesta atividade não exaustiva, devendo a CONTRATADA planejar e informar toda e qualquer sequência de ações, procedimentos e materiais para a efetiva realização da mudança com sucesso, utilizando sua experiência prévia nesta área;
- 2.9.7. **Atividade 07: Transporte rodoviário seguro**
- 2.9.7.1. Realizar o transporte rodoviário, com utilização de veículos especiais que transportem produtos frágeis, e que possua carroceria fechada para a proteção dos equipamentos contra variações climáticas;
- 2.9.7.2. Usar proteção individual para equipamentos e peças;
- 2.9.7.3. Utilizar serviço de escolta armada para acompanhar o transporte dos equipamentos, com uso de veículo próprio;
- 2.9.8. **Atividade 08: Montagem e Ativação dos serviços**
- 2.9.8.1. Desembalar e conferir visualmente o estado dos equipamentos, com registro documental da situação de cada um após o transporte;



- 2.9.8.2. Montar e conectar via cabeamento estruturado LAN/SAN, no ambiente hospedeiro do Serviço Colocation, os equipamentos e acessórios transportados nos racks, conforme previsto no plano de Bay Face destino e topologia de rede previamente elaborada;
- 2.9.8.3. Conectar os cabos elétricos dos equipamentos e acomodar o cabeamento, conforme necessidade. Toda e qualquer necessidade de adaptadores de tomadas deverão ser previamente levantadas e os respectivos itens deverão estar disponíveis para execução desta tarefa;
- 2.9.8.4. O cabeamento de dentro dos racks deverá ser acomodado e identificado de acordo com as melhores práticas de mercado, inclusive utilizando cores quando possível;
- 2.9.8.5. Realizar avaliação de status de retomada de operação da infraestrutura de equipamentos e sistemas, observando seu grau de criticidade;
- 2.9.8.6. Energizar os equipamentos transferidos (Power On), priorizando os equipamentos de maior criticidade;
- 2.9.8.7. Realizar novamente a verificação dos equipamentos em conjunto com a equipe técnica do Banco da Amazônia.

2.9.9. **Atividade 09: Ativação dos Serviços**

- 2.9.9.1. Inicializar a infraestrutura de equipamentos e sistemas na sequência pré-elaborada juntamente com a equipe técnica do Banco da Amazônia, que acompanhará todo o processo de movimentação dos equipamentos;
- 2.9.9.2. Realizar todos os testes operacionais pertinentes sobre a infraestrutura de sustentação (energia, climatização, cabeamento estruturado LAN/SAN, telecomunicações, monitoramento remoto e controle de acesso) no ambiente hospedeiro provido pelo Serviço Colocation;
- 2.9.9.3. Realizar e informar o status de operação dos serviços/sistemas migrados para o novo endereço;

2.10. Fase Pós Instalação

2.10.1. **Atividade 10: Recuperação de Incidentes/problemas**

- 2.10.1.1. Realizar diagnóstico sobre os incidentes/problemas observados na reinicialização da infraestrutura de equipamentos TIC e aplicar soluções de modo a restabelecer sua operação;
- 2.10.1.2. Na hipótese de problemas em aplicações e serviços escalar para os especialistas da CONTRATANTE, desde que resolvida a operação da infraestrutura de equipamentos;
- 2.10.1.3. Realizar ações de manutenção recursivamente até o restabelecimento completo da operação do Datacenter;
- 2.10.1.4. Acompanhar junto à CONTRATANTE a avaliação de desempenho e expectativa de experiência sobre a infraestrutura de equipamentos TIC, Telecomunicações e provimento de serviços dos sistemas;
- 2.10.1.5. Realização de ações corretivas para estabelecimento do padrão de operação às condições iniciais e conhecidas;
- 2.10.1.6. Na hipótese de sucesso no restabelecimento das operações do Datacenter, iniciar a observação do ambiente com alerta no relato de problemas e necessidade de melhorias e ajustes em todo o ambiente de sustentação operacional do Datacenter;

2.10.2. **Atividade 11: Elaboração e entrega do As-Built**

- 2.10.3. Fotografar a situação final;



- 2.10.3.1. Analisar a disposição final de toda a infraestrutura TIC migrada de endereço, observando mudanças e adaptações finais para o saneamento e restabelecimento da operação do Datacenter;
- 2.10.3.2. Atualizar o Bay Face destino, diagramação final dos racks, topologias, diagramas e documentações previamente planejados;
- 2.10.3.3. Analisar e adequação final da carga de potência elétrica e térmica, anotando os registros reais pós mudança;
- 2.10.3.4. Realizar inventário e comparação com o levantamento elaborado na fase de estudo da situação inicial;
- 2.10.3.5. Consolidar todas as informações finais e elaborar As Built completo de todas as informações relevantes no novo site;
- 2.10.3.6. Entrega do *As-Built* ao Banco da Amazônia para apreciação e aprovação;

3. SERVIÇO DE ALUGUEL DE EQUIPAMENTOS DE TIC

- 3.1. O serviço deverá prover o fornecimento de equipamentos de redes e integração com o ambiente atual do Banco da Amazônia.
- 3.2. Deverão ser fornecidos os equipamentos listados abaixo:

Tipo	Quantidade	Modelo
Switches IPN	02	N9K-C93180YC-EX
Switches Leaf	02	N9K-C93180YC-EX
Switches Leaf	02	N9K-C93108TC-EX
Switches Spine	02	N9K-C9332C
UCS Server	02	APIC-M3

- 3.3. Os switches deverão ser entregues com as seguintes interfaces SFP, SFP+ e UTP:

Tipo	Modelo	UTP	SFP (1G)	SFP+ (10G)	QSFP+ (100G)
Switches IPN	N9K-C93180YC-EX	-			04
Switches Leaf	N9K-C93180YC-EX	-			04
Switches Leaf	N9K-C93108TC-EX	48	-	02	04
Switches Spine	N9K-C9332C	-			12
UCS Server	APIC-M3	-	-	04	-

- 3.4. Os equipamentos deverão ser compatíveis com os equipamentos hoje em uso no Datacenter do Banco da Amazônia.



- 3.5. Os equipamentos fornecidos deverão estar com todos os licenciamentos, suporte e garantia válidos durante toda a vigência contratual, com possibilidade de abertura de chamados junto ao fabricante diretamente.
- 3.6. Após a instalação, configuração e ativação dos equipamentos, a gestão dos equipamentos será realizado pela CONTRATANTE.
- 3.7. A solução deverá ser fornecida com todos os acessórios (Ex. cabo de energia elétrica, cabos óticos, cabos metálicos, trilhos, parafusos adaptadores e etc..) necessário para a instalação, configuração e ativação da solução.
- 3.8. A solução deverá ser instalada dentro da infraestrutura do CONTRATANTE em substituição aos equipamentos que serão movimentados para o ambiente de Colocation da CONTRATADA.
- 3.9. O Plano de instalação, configuração e movimentação dos ativos de redes deverá contemplar o conjunto mínimo de atividades e tarefas indicadas nos próximos itens, sendo possível discutir entre a parte CONTRATANTE e CONTRATADA adequações durante a elaboração do planejamento a ser iniciado logo após a assinatura do contrato;

3.10. Fase Preparo

3.10.1. Atividade 01: Análise da Infraestrutura Existente

- 3.10.1.1. Realizar o mapeamento de toda a solução de REDE do CONTRATANTE e todos os ativos de redes envolvidos na Ativação dos equipamentos deste serviço e movimentação dos equipamentos da CONTRATANTE para o novo Colocation da CONTRATADA.
- 3.10.1.2. Realizar o Levantamento das dimensões físicas e peso dos equipamentos;
- 3.10.1.3. Analisar o posicionamento dos racks para operação e manutenção;
- 3.10.1.4. Analisar o alojamento de equipamentos nos racks;
- 3.10.1.5. Analisar o estado físico dos equipamentos;
- 3.10.1.6. Realizar health-check junto coma equipe técnica da CONTRATANTE;
- 3.10.1.7. Catalogar os equipamentos e acessórios do Banco da Amazônia de acordo com seu grau de criticidade;
- 3.10.1.8. Identificar todos os equipamentos e acessórios da CONTRATANTE com etiqueta e providenciar a documentação dessa identificação;

3.10.2. Atividade 02: Elaboração do plano de face dos racks (Bay face)

- 3.10.2.1. Elaborar desenho e plotagem, através da utilização de software apropriado, da disposição dos equipamentos de rede nos racks, considerando a situação atual e pós-mudança, em conformidade com as orientações prestadas pela equipe técnica do Banco da Amazônia;
- 3.10.2.2. Entregar o Bay Face de origem e destino junto ao Plano de Instalação;
- 3.10.2.3. Realizar ajustes e melhorias, caso necessário de acordo com as orientações do CONTRATANTE.

3.10.3. Atividade 03: Análise de Riscos da Mudança;

- 3.10.3.1. Elaborar Matriz de Riscos Detalhada referente à execução da instalação, incluindo falhas decorrentes deste processo;
- 3.10.3.2. A Matriz de Riscos deverá conter, no mínimo, o risco identificado, sua criticidade (Alta, Média e Baixa), probabilidade, impacto, consequência, ação preventiva e responsável, ação de contingência e responsável, e ação de comunicação aos interessados na ocorrência;
- 3.10.3.3. Entregar a Matriz de Riscos junto ao Plano de Movimentação.



3.10.4. **Atividade 04: Elaboração do Plano/Projeto de Ativação e Movimentação dos Ativos de Redes;**

- 3.10.4.1. Entregar Plano de Ativação e Migração dos Ativos de Redes no qual irá conter todas as informações levantadas, gerenciamento do projeto de Movimentação e as atividades a serem executadas;
- 3.10.4.2. Incluir no plano, além das informações solicitadas, o cronograma proposto para as atividades e a definição dos recursos de pessoal envolvidos, para a execução das mesmas;
- 3.10.4.3. O documento deverá conter um plano de recuperação na hipótese de algum equipamento não possa ser ativado por falha após a instalação. A implementação desse plano de recuperação, se necessário, também será de responsabilidade da CONTRATADA, no que couber em seu escopo, e sem ônus para o Banco da Amazônia;
- 3.10.4.4. Caso o Banco da Amazônia julgue necessário, fornecer outras informações não previstas que vierem a ser solicitadas;
- 3.10.4.5. O Plano de Ativação e Movimentação dos ativos de Redes deverá ratificar a data/hora de início da execução das atividades identificadas.

3.10.5. **Atividade 05: Comunicação do Movimentação e Liberações de trânsito de material e pessoas.**

- 3.10.5.1. Deverá ser estabelecido comunicação diária, contendo contagem regressiva de dias para a execução de cada onda de Movimentação e últimas notícias que possam impactar ou ser de interesse na execução do serviço;
Deverá ser executado todo o trâmite prévio para documentação de transporte de bens (notas fiscais) e liberação facilitada acesso aos sites de origem e destino com credenciamento prévio dos profissionais da CONTRATADA que estarão presencialmente envolvidos na execução;
- 3.10.5.2. Deverá ser solicitado plantão da manutenção predial para os elevadores de carga na data de início de cada onda de execução da Movimentação;
- 3.10.5.3. Deverá ser solicitado/informado aos órgãos municipais e estaduais autorização especial para carga/descarga para execução do Movimentação, informando as datas planejadas;

3.10.6. **Atividade 06: Configuração e Substituição dos Ativos de Redes**

- 3.10.6.1. Será realizado a configuração dos ativos de redes em conjunto com o time técnico e nas dependências do Banco da Amazônia;
- 3.10.6.2. A configuração será realizada a fim de criar um ambiente temporário para a migração dos serviços e demais serviços do Banco da Amazônia, conforme **anexo I-G “Topologias da solução”**.
- 3.10.6.3. Todas as atividades realizadas em bancada poderão ser realizadas de segunda a sexta no horário com das 8h às 18h, podendo passar o horário caso seja necessário para conclusão das atividades.
- 3.10.6.4. As janelas de manutenção serão realizadas obrigatoriamente aos finais de semanas ou feriados prolongados em horário definido pela CONTRATANTE.
- 3.10.6.5. Após a configuração inicial será realizado um conjunto de janelas de manutenção, de acordo com o planejamento do CONTRATANTE e da CONTRATADA, para substituição dos equipamentos atuais em funcionamento no ambiente do



CONTRATANTE que acontecerá nos finais de semana (sábado e domingo) de acordo com o planejamento das atividades.

- 3.10.6.6. Em cada janela de manutenção será realizado a instalação de ativação de um lado da rede, garantindo o funcionamento do ambiente da CONTRATANTE.
- 3.10.6.7. Após a validação da janela pelo time técnico da CONTRATANTE, será realizado o acompanhamento pelo time da CONTRATADA durante a semana após a instalação e ativação;
- 3.10.6.8. Validado a janela anterior será realizado a próxima janela de manutenção para ativação do outro lado da rede.
- 3.10.6.9. Após as janelas de manutenção de instalação e ativação dos equipamentos de redes, a CONTRATADA deverá realizar testes de *health-check* dos equipamentos que serão movimentados em conjunto com a equipe técnica do Banco da Amazônia;
- 3.10.6.9.1. Caso seja detectado algum problema de *hardware* ou *software*, deverá ser realizado as ações de correção em conjunto com a equipe técnica do Banco da Amazônia.
- 3.10.6.10. Embalar individualmente os equipamentos com acondicionamento em caixas especiais e embalagens adequadas para que os mesmos não sejam danificados durante o transporte;
- 3.10.6.11. A lista de ações e materiais descritas nesta atividade não exaustiva, devendo a CONTRATADA planejar e informar toda e qualquer sequência de ações, procedimentos e materiais para a efetiva realização da mudança com sucesso, utilizando sua experiência prévia nesta área;

3.10.7. **Atividade 07: Transporte Rodoviário Seguro**

- 3.10.7.1. Realizar o transporte rodoviário, com utilização de veículos especiais que transportem produtos frágeis, e que possua carroceria fechada para a proteção dos equipamentos contra variações climáticas;
- 3.10.7.2. Usar proteção individual para equipamentos e peças;
- 3.10.7.3. Utilizar serviço de escolta armada para acompanhar o transporte dos equipamentos, com uso de veículo próprio;

3.10.8. **Atividade 08: Instalação e Montagem dos Ativos de Redes**

- 3.10.8.1. Desembalar e conferir visualmente o estado dos equipamentos, com registro documental da situação de cada um após o transporte;
- 3.10.8.2. Montar e conectar via cabeamento estruturado LAN/SAN, no ambiente hospedeiro do Serviço Colocation, os equipamentos e acessórios transportados nos racks, conforme previsto no plano de Bay Face destino e topologia de rede previamente elaborada;
- 3.10.8.3. Conectar os cabos elétricos dos equipamentos e acomodar o cabeamento, conforme necessidade. Toda e qualquer necessidade de adaptadores de tomadas deverão ser previamente levantadas e os respectivos itens deverão estar disponíveis para execução desta tarefa;
- 3.10.8.4. O cabeamento de dentro dos racks deverá ser acomodado e identificado de acordo com as melhores práticas de mercado, inclusive utilizando cores quando possível;
- 3.10.8.5. Realizar avaliação de status de retomada de operação da infraestrutura de equipamentos e sistemas, observando seu grau de criticidade;
- 3.10.8.6. Energizar os equipamentos transferidos (Power On), priorizando os equipamentos de maior criticidade;



3.10.8.7. Realizar novamente a verificação dos equipamentos em conjunto com a equipe técnica do Banco da Amazônia.

3.10.9. **Atividade 09: Ativação dos Serviços**

3.10.9.1. Inicializar a infraestrutura de equipamentos e sistemas na sequência pré-elaborada juntamente com a equipe técnica do Banco da Amazônia, que estará acompanhando todo o processo de movimentação dos equipamentos;

3.10.9.2. Realizar todos os testes operacionais pertinentes sobre a infraestrutura de sustentação (energia, climatização, cabeamento estruturado LAN/SAN, telecomunicações, monitoramento remoto e controle de acesso) no ambiente hospedeiro provido pelo Serviço Colocation;

3.10.9.3. Realizar e informar o status de operação dos serviços/sistemas migrados para o novo endereço;

3.11. **Fase Pós Instalação**

3.11.1. **Atividade 10: Recuperação de Incidentes/problemas**

3.11.1.1. Realizar diagnóstico sobre os incidentes/problemas observados na reinicialização da infraestrutura de equipamentos TIC e aplicar soluções de modo a restabelecer sua operação;

3.11.1.2. Na hipótese de problemas em aplicações e serviços escalonar para os especialistas da CONTRATANTE, desde que resolvida a operação da infraestrutura de equipamentos;

3.11.1.3. Realizar ações de manutenção recursivamente até o restabelecimento completo da operação do Datacenter;

3.11.1.4. Acompanhar junto à CONTRATANTE a avaliação de desempenho e expectativa de experiência sobre a infraestrutura de equipamentos TIC, Telecomunicações e provimento de serviços dos sistemas;

3.11.1.5. Realização de ações corretivas para estabelecimento do padrão de operação às condições iniciais e conhecidas;

3.11.1.6. Na hipótese de sucesso no restabelecimento das operações do Datacenter, iniciar a observação do ambiente com alerta no relato de problemas e necessidade de melhorias e ajustes em todo o ambiente de sustentação operacional do Datacenter;

3.11.2. **Atividade 11: Elaboração e entrega do As-Built**

3.11.3. Fotografar a situação final;

3.11.3.1. Analisar a disposição final de toda a infraestrutura TIC migrada de endereço, observando mudanças e adaptações finais para o saneamento e restabelecimento da operação do Datacenter;

3.11.3.2. Atualizar o Bay Face destino, diagramação final dos racks, topologias, diagramas e documentações previamente planejados;

3.11.3.3. Analisar e adequação final da carga de potência elétrica e térmica, anotando os registros reais pós mudança;

3.11.3.4. Realizar inventário e comparação com o levantamento elaborado na fase de estudo da situação inicial;

3.11.3.5. Consolidar todas as informações finais e elaborar As Built completo de todas as informações relevantes no novo site;

Entrega do As-Built ao Banco da Amazônia para apreciação e aprovação;



4. DA GARANTIA DOS EQUIPAMENTOS FORNECIDOS COMO SERVIÇO

- 43.20 Termo de Garantia técnica fornecido pela **CONTRATADA** deve conter, explícita e obrigatoriamente, as condições abaixo relacionadas:
- 43.2.1 Garantia de funcionamento de todos os equipamentos, serviços e atividades necessários para manter a solução em perfeito estado de funcionamento, tais como: manutenção corretiva, substituição de peças e componentes, atualizações de versões, revisões e/ou distribuições (releases) e correções (patches) dos programas (softwares, firmwares, drivers), ajustes técnicos, etc.
- 43.2.2 A garantia de funcionamento deverá ser prestada em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), de acordo com os Acordos de Níveis de Serviço definidos neste termo de referência.
- 43.2.3 Garantia, de acordo com os prazos estipulados neste termo de referência, contados a partir da data de emissão, pelo Banco da Amazônia, do atestado de recebimento definitivo dos serviços, incluindo todos os custos de instalação, reparo e substituição do que se fizer;
- 43.2.4 Os equipamentos quando houver atualização tecnológica devem ser novos, e estar na linha de produção do fabricante e com a garantia de não serem descontinuados por um prazo mínimo de 1 (um) ano após a sua entrega;
- 43.2.5 Caso haja necessidade de reparação dos equipamentos ou componentes nas instalações do fornecedor, os custos e a documentação necessária de envio deles ao fornecedor e devolução ao Banco, devidamente reparados, serão de total responsabilidade do fornecedor;
- 43.2.6 A garantia deve abranger todo e qualquer defeito de projeto, fabricação, instalação, montagem e desempenho dos equipamentos, software e acessórios envolvidos na implementação da solução.
- 43.2.7 Os chamados deverão ser abertos no fabricante e gerenciados pelo mesmo, através de número telefônico 0800 ou equivalente à ligação gratuita, fornecendo neste momento o número, data e hora de abertura do chamado. Este será considerado o início para contagem dos prazos estabelecidos;
- 43.2.8 O atendimento da garantia de hardware deverá ser do tipo “**on site**”, ou seja, no local onde os equipamentos estiverem instalados. Para o presente edital os equipamentos ofertados serão instalados em Belém/PA e/ou Ananindeua/PA.
- 43.2.9 A atualização de software deverá ser preferencialmente local (“**on site**”), ou seja, no local onde os equipamentos estiverem instalados (em Belém/PA e/ou Ananindeua/PA).
- 43.2.10 O tempo de atendimento, que compreende o tempo entre a abertura do chamado técnico do fabricante e o comparecimento de um técnico ao local, quando necessário, será de no máximo 8 (oito) horas para todos os componentes deste termo;
- 43.2.11 O tempo de solução, que compreende o tempo entre a chegada do técnico ao local e a definitiva solução do chamado é de, no máximo, 24 horas, com atendimento 24x7 e tempo de resolução do problema de no máximo 8 horas, para todos os componentes deste termo;
- 43.2.12 Entende-se por término do atendimento a hora em que o equipamento de informática for disponibilizado para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde estiver instalado, estando condicionado à aprovação do Contratante, conforme o caso.
- 43.2.13 A **CONTRATANTE** poderá abrir chamados de manutenção diretamente no Fabricante do item sem necessidade de prévia consulta e/ou qualquer liberação por parte da **CONTRATADA**. Não deve haver limite para aberturas de chamados, sejam de dúvidas/configurações e/ou resolução de problemas de hardware ou software;



- 43.2.14 A abertura de chamados poderá ser realizada através de Telefone 0800 do Fabricante, através da página da WEB do Fabricante ou através de endereço de e-mail do Fabricante;
- 43.2.15 A abertura de chamados através de telefone 0800 deverá ser realizada em português inicialmente, caso não seja possível será aceito em inglês.
- 43.2.16 Deverá ser garantido ao **CONTRATANTE** o pleno acesso ao site do Fabricante dos equipamentos e softwares. Esse acesso deve permitir consultas a quaisquer bases de dados disponíveis para usuários relacionadas aos equipamentos e softwares especificados, além de permitir downloads de quaisquer atualizações de software ou documentação deste produto.
- 43.2.17 Entende-se por atualização de assinaturas de proteção todos os serviços e atividades, manuais ou automatizados, necessários para manter a solução em seu nível de identificação e proteção mais atualizado, tais como: atualização de assinaturas de prevenção de intrusão, assinaturas de identificação de vírus, assinaturas de identificação de aplicações, listas de classificação de URL's, listas de geolocalização, listas de endereços IP's utilizados por botnets, listas de endereços IP's de reputação duvidosa, etc.
- 43.2.18 A atualização de assinaturas de proteção deverá ser prestada conforme as especificações técnicas constantes neste edital, seus anexos.

5. FORNECIMENTO DE LINK DE COMUNICAÇÃO

- 5.1. O serviço deverá prover o fornecimento de equipamentos de redes e integração com o ambiente atual do Banco da Amazônia.

ANEXO I-C PLANO DE ALOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

1. A relação inicial de equipamentos a ser alocada no espaço de *Colocation* em cada localidade, incluindo espaço ocupado nos racks e perfil de potência elétrica consumida estão descritos na lista abaixo:

Rack	Modelo	Altura	Largura	Profundidade	Densidade de energia por rack (em kVA)
Backup	Rack Server	1970mm	600mm	1200mm	2,0
Network CORE 01	Rack Server	1960mm	600mm	1260mm	2,0
Network CORE 02	Rack Server	1960mm	600mm	1260mm	2,0
Network Services 01	Rack Server	1960mm	600mm	1000mm	2,6
Network Services 02	Rack Server	1960mm	600mm	1000mm	2,6
Network Services 03	Rack Server	1960mm	600mm	1000mm	2,0
Storage 01	Rack Server	2000mm	610mm	1100mm	3,2
Storage 02	Rack Server	2000mm	610mm	1100mm	3,5
Oracle Exadata X10	Rack Server	2000mm	600mm	1197mm	10,0
Telecom 01	Rack Server	1960mm	600mm	1000mm	1,0
Telecom 01	Rack Server	1960mm	600mm	1000mm	1,0
Telecom 02	Rack Server	1960mm	600mm	1000mm	1,0
Servidores Virtualização I	Rack Server	1960mm	600mm	1000mm	10,0
Servidores Virtualização II	Rack Server	1960mm	600mm	1000mm	9,0
Bastidor de cabos	Rack Cable	1960mm	700mm	800mm	0,0

52,0

2. O dimensionamento do Serviço Colocation terá como unidade básica de mensuração o rack de 42Us com 38U para utilização da CONTRATADA, para acomodar equipamentos TIC. Toda e qualquer infraestrutura física do Rack Privado, incluso a disponibilização do quantitativo de racks, como também todo e qualquer item do ambiente de sustentação operacional, deverá estar contemplado na proposta;
3. A distribuição dos equipamentos, bem como a demanda inicial de cabeamento LAN a ser implementada, deverá seguir as determinações da equipe técnica do Banco conforme expresso no ANEXO I-F - Racks e Cabeamento Estruturado;

Página 39/45

4. A qualquer momento durante o processo de *moving*, em qualquer de suas fases, a distribuição dos equipamentos nos racks poderá ser alterada conforme sinalização prévia do Banco no sentido de corrigir falhas e/ou viabilizar melhorias no ambiente reservado;



5. A CONTRATADA poderá apresentar recomendações de ajuste baseadas em sua expertise e melhores práticas de mercado que serão avaliadas pela equipe BASA e poderão ser aceitas ou não conforme interesse do Banco;
6. Qualquer alteração sobre a distribuição dos equipamentos nos racks expressa no diagrama original ocorrerá sem ônus para o Banco;
 - 6.1. Todas as eventuais alterações na distribuição dos equipamentos nos racks devem ser previamente planejadas entre as equipes da CONTRATADA e Banco, e realizadas em janela de manutenção a ser definida em conjunto;
 - 6.2. A CONTRATANTE poderá alterar a distribuição dos equipamentos nos racks obedecendo densidade de energia total contratada.
 - 6.3. Qualquer espaço não utilizado dentro do objeto de contratação deverá ser mantido desocupado e em condições técnicas para o recebimento de futuras instalações e/ou movimentações de equipamentos conforme previsto neste TR.



ANEXO I-D

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – SLA

5. DEFINIÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

- 5.1. A entrega e execução do objeto desta contratação devem seguir os parâmetros de qualidade e respectivos níveis de serviço especificados nos próximos itens desta sessão;
- 5.2. O Serviço de *Colocation*, responsável pela infraestrutura de hospedagem dos equipamentos da CONTRATANTE, deverá ser disponibilidade mensal de 99,67% (noventa e nove inteiros e seis décimos por cento) para o ambiente, o que equivale ao período de 2 (duas) horas, 52 (cinquenta e dois) minutos e 5 (cinco) segundos de interrupção máxima em um mês de 30 (trinta) dias. Este é um percentual não cumulativo computado mensalmente, considerando como *downtime* somente o tempo de indisponibilidade não previsto, reservando para posterior negociação períodos de manutenção preventiva ou corretiva;
- 5.3. A cláusula acima não se aplica quando ficar comprovada a responsabilidade do CONTRATANTE na ocorrência do evento, ou no caso de ocorrência de evento de força maior, devidamente comprovado pela CONTRATADA.
- 5.4. São contados como indisponibilidade períodos de total indisponibilidade dos equipamentos por falhas na infraestrutura local, assim como quando a velocidade da conexão está abaixo da que foi contratada (500 mbps), o tempo de resposta no acesso à Internet está acima de 100ms para mais de 1% (um por cento) dos pacotes, medido em um intervalo de 5 (cinco) minutos e a perda de pacotes está superior a 1% (um por cento), medida em um intervalo de 5 (cinco) minutos.
- 5.5. O tempo de resposta é o tempo decorrido entre o envio de mensagens ICMP ECHO REQUEST e o recebimento do correspondente ICMP ECHO REPLY, para qualquer destino escolhido de comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, desde que seja externo ao ambiente do datacenter da CONTRATADA.
- 5.6. A taxa de perda de pacote também é medida através do envio de mensagens ICMP ECHO REQUEST e respectivo recebimento de mensagens ICMP ECHO REPLY, para qualquer destino escolhido de comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, desde que seja externo ao ambiente do datacenter da CONTRATADA. Cada ICMP ECHO REQUEST não respondido conta como uma perda de pacote.
- 5.7. O tempo de indisponibilidade do canal de comunicação, medido em minutos, será o tempo decorrido entre o término do intervalo de observação onde se constatou a indisponibilidade até o término do primeiro intervalo de observação que comprova que a indisponibilidade foi sanada.
- 5.8. A disponibilidade para o serviço deve ser calculada pelo percentual de tempo de atividade por mês em comparação com o tempo total referente a esse período. Em números, a disponibilidade do serviço é a relação entre o tempo total efetivo e o tempo de indisponibilidade efetivo:

$$D = [(TTE - TIE) / TTE] * 100$$

Onde:

D é o percentual de disponibilidade;

TIE é o tempo de indisponibilidade efetivo expresso em minutos no período compreendido no respectivo mês de aferição, ou seja, o somatório da duração de todas as indisponibilidades não decorrentes de força maior e que também não sejam de responsabilidade do CONTRATANTE.



TTE é o tempo total efetivo do mês de aferição, expresso em minutos.

- 5.9. O tempo de *downtime* será apurado sobre quaisquer problemas/incidentes que impliquem na indisponibilidade de serviços em operação do nó de rede da CONTRATANTE devido a falhas na Infraestrutura de Sustentação Operacional do Colocation;
- 5.10. A CONTRATADA deverá possibilitar à CONTRATANTE o acesso ao Datacenter em Colocation em até 15 (quinze) minutos, a contar do momento de identificação pessoal na guarita e/ou recepção do Datacenter;
- 5.11. A CONTRATANTE deverá informar previamente a identificação de seus funcionários ou terceirizados sob seu contrato, habilitados para atendimento ao site hospedado no Serviço *Colocation*, informando com antecedência mínima de 15 (quinze) minutos;
- 5.12. Deverão ser desconsiderados dos tempos de indisponibilidade efetivos, para fins de aferição, os eventuais períodos de indisponibilidade causados por força maior, desde que devidamente comprovados, assim como os períodos de indisponibilidade de responsabilidade do CONTRATANTE.
- 5.13. A CONTRATADA deverá apresentar, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, relatório de disponibilidade contendo as seguintes informações:
- 5.14. A relação de todos os eventos ocorridos no mês anterior (com hora de início e fim da inoperância).
- 5.15. O tempo de indisponibilidade por evento.
- 5.16. A classificação da indisponibilidade - força maior, responsabilidade CONTRATANTE ou defeito.
- 5.17. O tempo total efetivo – TTE em minutos, do mês anterior.
- 5.18. O somatório dos períodos de indisponibilidade – TIE do serviço em minutos.
- 5.19. O desconto decorrente da violação de limites de tolerância para os percentuais de disponibilidade.
- 5.20. Para cada dia ou fração de atraso na entrega do relatório de disponibilidade, será descontado da próxima mensalidade a vencer o equivalente a 1% (um por cento) do valor da mensalidade.
- 5.21. A degradação na qualidade de prestação de serviço, que prejudique a operação do Datacenter por mais de 15 (quinze) minutos, será considerada como indisponibilidade, devendo ter solução pelo serviço de Suporte Técnico considerado CRÍTICO;
- 5.22. No caso de interrupção ou indisponibilidade recorrente num período de 04 (quatro) horas, contados a partir de restabelecimento dos serviços, considerar-se-á como tempo de interrupção do serviço o início da primeira indisponibilidade até o final da última indisponibilidade, quando o serviço estiver operacional;
- 5.23. A CONTRATADA deverá disponibilizar solução através de portal ou ferramenta(s) web, para acompanhamento/monitoramento dos níveis de serviços prestados, com acesso pela internet por intermédio de um navegador Web, acesso restrito através de usuário/senha eletrônica exclusivos utilizando-se de protocolo HTTPS;
- 5.24. O Portal ou ferramenta(s) web deverá(ão) permitir monitorar o ambiente do Rack Privado quanto aos fatores ambientais: temperatura e humidade, com alertas de desconformidade e abertura/fechamento de porta, Energia elétrica: consumo total do Datacenter e quedas de energia.
- 5.25. Em paralelo ao monitoramento de serviço fornecido, a CONTRATANTE realizará o monitoramento dos parâmetros críticos da entrega dos serviços através de suas plataformas de monitoramento e registros de solicitações de Service Desk;
- 5.26. A CONTRATADA deverá viabilizar configuração de roteamento em seu ambiente de rede local de forma que as informações de gerência geradas pelos ativos da



- CONTRATANTE possam ser encaminhadas à estrutura da CONTRATANTE para uso em seus sistemas;
- 5.27. Para fins de apuração do início de interrupção ou indisponibilidade dos serviços prestados nos casos de registro automático pelos sistemas de monitoramento e/ou acompanhamento de chamados, será levado em consideração o registro mais antigo, seja ele aferido pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE;
- 5.28. Os Serviços Colocation, Aluguel de Equipamentos de TIC, Links de Comunicação deverão estar disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias no ano;
- 5.29. Serão excluídos da contagem de tempos de indisponibilidade, conclusão e solução do problema, as seguintes situações:
- 5.29.1. Os danos provocados por comprovada imperícia ou negligência das equipes técnicas da CONTRATANTE;
- 5.29.2. Falhas nos equipamentos e/ou sistemas da CONTRATANTE;
- 5.29.3. Manutenção programada previamente informada;
- 5.29.4. Falhas no cabeamento estruturado LAN/SAN por manobra da CONTRATANTE;
- 5.29.5. Falhas em instalações elétricas por manobra da CONTRATANTE;
- 5.30. Os níveis de degradação dos parâmetros operacionais do serviço *Colocation* do Datacenter (item 4.2) e Suporte e Apoio Técnico *Colocation* (item 4.12) estão descritos na tabela abaixo:

c	SEVERIDADE			
	MUITO ALTA	ALTA	MÉDIA	BAIXA
Disponibilidade Mensal Datacenter	Inferior a 99,50%	Entre 99,50% a 99,59%	Entre 99,60% e 99,66%	Superior a 99,67%
Atraso na Liberação do Acesso	Superior a 60 minutos	Entre 60 minutos e 30 minutos	Entre 30 minutos e 20 minutos	Até 20 minutos
Suporte Técnico CRÍTICO	Atraso superior a 8 horas	Atraso entre 8 horas e 4 horas	Atraso entre 4 horas e 2 horas	Atraso até 2 horas
Suporte Técnico PRIORITÁRIO	Atraso superior a 12 horas	Atraso entre 12 horas e 8 horas	Atraso entre 8 horas e 4 horas	Atraso até 2 horas
Suporte Técnico NORMAL	Atraso superior a 3 dias corridos	Atraso entre 3 e 2 dias corridos	Atraso entre 2 dias e 1 dia corrido	Atraso inferior a 1 dia

- 5.31. A degradação dos parâmetros operacionais conforme descrito no item anterior ensejarão em descontos e penalidades sobre faturamento mensal dos serviços prestados nos termos deste edital e seus anexos;

- 5.31.1. Os descontos previstos, nos termos do item 4.23 acima, são independentes entre si, podendo ser aplicados isolados ou cumulativamente, até os limites informados na coluna “Limite”, do subitem 7.1 deste anexo, sem prejuízo de outras medidas cabíveis;
- 5.32. A degradação do nível de disponibilidade do Serviço *Colocation* (item 4.2) ao nível igual ou superior a “Alta” conforme tabela do item 4.22 poderá ser considerada **INEXECUÇÃO PARCIAL** do contrato, sujeitos a sanções e penalidades administrativas conforme descrito neste TR;
- 5.33. A degradação do nível de disponibilidade do Serviço *Colocation* (item 4.2) igual ou superior a “Muito Alta” conforme tabela do item 4.22 poderá ser considerada **INEXECUÇÃO TOTAL** do contrato, sujeitos a sanções e penalidades administrativas conforme descrito neste TR e rescisão contratual;
- 5.34. Registros de acesso ao Rack por pessoal não autorizado serão notificados através de Advertência Formal à CONTRATADA, a qual deverá fornecer relatório sobre a ocorrência, identificando o acesso indevido e sua motivação, sendo obrigatória a correção de processos e sistemas para sanear esta possibilidade. A reincidência de acesso indevido ao Rack Privado será considerada **INEXECUÇÃO PARCIAL** do contrato, sujeitos a sanções e penalidades administrativas conforme descrito neste edital e anexos;

6. ACOMPANHAMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

- 6.1. O descumprimento dos níveis de serviço ou degradação de parâmetros operacionais conforme descrito no item 4 deste ANEXO, ensejarão em descontos e penalidades sobre faturamento mensal dos serviços prestados conforme tabela abaixo:

Parâmetro DESCONTO Relacionado ao Registro de Severidade					LIMITE
	MUITO ALTA	ALTA	MÉDIA	BAIXA	
Disponibilidade Mensal Datacenter	15% sobre o valor mensal do serviço colocation	10% sobre o valor mensal do serviço colocation	5% sobre o valor mensal do serviço colocation	Sem desconto	20%
Atraso na Liberação do Acesso	0,5% sobre o valor mensal do serviço colocation por ocorrência	0,25% sobre o valor mensal do serviço colocation por ocorrência	0,125% sobre o valor mensal do serviço colocation por ocorrência	Sem desconto	20%
Suporte Técnico CRÍTICO	10% sobre o valor mensal do serviço colocation	5% sobre o valor mensal do serviço colocation	1% sobre o valor mensal do serviço colocation	Sem desconto	20%
Suporte Técnico PRIORITÁRIO	5% sobre o valor mensal do serviço colocation	1% sobre o valor mensal do serviço colocation	0,5% sobre o valor mensal do serviço colocation	Sem desconto	20%



Suporte Técnico NORMAL	1% sobre o valor mensal do serviço colocation	5% sobre o valor mensal do serviço colocation	0,25% sobre o valor mensal do serviço colocation	Sem desconto	20%
------------------------	---	---	--	--------------	-----

6.2. Os descontos previstos são independentes entre si, podendo ser aplicados isolados ou cumulativamente, até os limites informados na coluna “Limite”, sem prejuízo de outras medidas cabíveis;

6.3. A degradação do nível de disponibilidade do Serviço *Colocation* ao nível igual ou superior a “Alta” conforme tabela poderá ser considerada INEXECUÇÃO PARCIAL do contrato, sujeitos a sanções e penalidades administrativas conforme descrito neste TR;

6.4. A degradação do nível de disponibilidade do Serviço *Colocation*, item 4.2 deste ANEXO, igual ou superior a “Muito Alta” conforme tabela poderá ser considerada INEXECUÇÃO TOTAL do contrato, sujeitos a sanções e penalidades administrativas conforme descrito neste TR e rescisão contratual.

7. SUPORTE E APOIO TÉCNICO

7.1. Os atendimentos do **SUPORTE E APOIO TÉCNICO** serão classificados pela CONTRATANTE segundo o grau de criticidade conforme descrito a seguir:

7.1.1. Suporte e Apoio técnico CRÍTICO:

7.1.1.1. Falhas em instalações elétricas que provoquem indisponibilidade de serviços do site da CONTRATANTE;

7.1.1.2. Falhas no Sistema de Climatização que afetem a operação dos equipamentos TIC do site da CONTRATANTE;

7.1.1.3. Falhas observadas nos Sistemas de Prevenção e Combate a Incêndios com percepção de risco de integridade dos bens hospedados no Colocation observado pela CONTRATANTE;

7.1.1.4. Falhas no Sistema de Controle de Acesso ao Rack com percepção de risco de acesso a pessoal não autorizado observado pela CONTRATANTE;

7.1.1.5. Falhas na infraestrutura de proteção física de perímetro do Rack com percepção de risco de integridade e segurança observado pela CONTRATANTE;

7.1.1.6. Desligar/Religar equipamentos fisicamente ou acionamento de botão “RESET” em situações de recuperação de falhas;

7.1.1.7. Falha em cabeamento estruturado LAN/SAN e *CROSS CONNECT*

7.1.2. Suporte e Apoio Técnico PRIORITÁRIO:

7.1.2.1. Falha na arquitetura de redundância dos sistemas elétricos e de climatização;

7.1.2.2. Falha na infraestrutura física de leitos e calhas de passagem do cabeamento, racks, pisos e demais componentes físicos do Rack;

7.1.2.3. Troca de placas/discos *Hot Swappable* externas por unidades enviadas previamente pela CONTRATANTE;

7.1.2.4. Inspeção visual de leds, displays ou tags nos equipamentos TIC do Datacenter sob orientação da CONTRATANTE;

7.1.2.5. Inspeção visual de disposições físicas e conectividade de equipamentos;

7.1.3. Suporte e Apoio Técnico NORMAL:

7.1.3.1. Instalação/Desinstalação/Realocação física de equipamentos nos racks previamente enviados pela CONTRATANTE;



- 7.1.3.2. Instalação/Desinstalação/Realocação física de cabeamento estruturado LAN/SAN, exceto GOLDEN JUMPER
- 7.1.3.3. Solicitação de inclusão/exclusão de usuários que devem possuir acesso ao datacenter;
- 7.1.3.4. Inspeção visual de leds, displays ou tags nos equipamentos da CONTRATANTE para fins de verificação de rotina;
- 7.1.3.5.
- 7.1.4. Serviços de ATIVAÇÃO e INSTALAÇÃO**
- 7.1.4.1. Instalação e ativação e de GOLDEN JUMPER e cabeamento de acesso entre as salas de TELECOM e os racks do Banco da Amazônia;
- 7.1.4.2. Montagem e instalação de equipamento diferente do original, salvo em situações de indisponibilidade;
- 7.1.4.3. Esclarecimentos técnicos, dúvidas sobre a prestação dos serviços e informações solicitadas pela Fiscalização da CONTRATANTE;
- 7.2. tempo de solução para as solicitações de Suporte e Apoio Técnico segundo o grau de criticidade é informado na tabela abaixo:

ID	CRITICIDADE	SOLUÇÃO
1	Crítico	Em até 30 minutos
2	Prioritário	Em até 4 horas
3	Normal	Até o dia útil seguinte
4	Ativação	em até 72 horas

- 7.3. A classificação de criticidade do serviço de suporte será realizada no momento de abertura do chamado pela CONTRATANTE de acordo com o informado nesta sessão ou impacto em serviços essenciais;
- 7.4. Os prazos para início do atendimento serão computados a partir da abertura de ordem de serviço pela CONTRATANTE realizada na Central de Atendimento da CONTRATADA ou, sendo considerado como o início do atendimento à efetiva chegada da equipe técnica da CONTRATADA ao ambiente hospedeiro do Rack Privado ou primeiro contato da operadora de Telecom com o *Service Desk* da CONTRATANTE;
- 7.5. Na hipótese da impossibilidade de solução definitiva para o acionamento do Suporte Técnico Crítico ou Prioritário a CONTRATADA poderá encontrar solução de contorno dentro do tempo de atendimento especificado de forma a restabelecer a operação e preservar a integridade e segurança do site da CONTRATANTE. Apresentado e aplicado solução de contorno aceita pela CONTRATANTE, este poderá reclassificar o atendimento como normal e solução definitiva até o dia seguinte, conforme escalonado para esta prioridade;
- 7.6. As solicitações de atendimento da CONTRATANTE somente poderão ser consideradas concluídas com a aprovação dos funcionários e colaboradores da CONTRATANTE credenciados para a abertura dos chamados;

8. MANUTENÇÃO PROGRAMADA NA INFRAESTRUTURA

- 8.1. Em relação à Manutenção Programada na infraestrutura de hospedagem fornecida, a CONTRATADA deverá avisar o CONTRATANTE com no mínimo 5 (cinco) dias úteis de antecedência da data prevista para realização da manutenção, sendo estas



- implementadas durante os finais de semana ou fora de horário comercial, sendo ainda, ratificada pelo fiscal do contrato designado pela CONTRATANTE;
- 8.2. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar à fiscalização da CONTRATANTE Plano de Manutenção Preventiva de sua infraestrutura a qual está inserido no seu contexto o Rack Privado contratado, em formato digital e impresso, o qual deverá ter a seguinte periodicidade de execução e apresentação à fiscalização da CONTRATANTE:
- 8.2.1. **Mensalmente:** Emissão de relatório constando checklist detalhado dos procedimentos realizados, assim como eventuais não conformidades encontradas e soluções adotadas;
- 8.2.2. **Semestralmente:** Relatório de Acompanhamento de Carga (RAC), com detalhamento da carga elétrica total e por circuito, carga térmica dissipada e espaço físico disponível nos racks;
- 8.2.3. **Anualmente:**
- 8.2.3.1. Relatório de Ensaio de Qualidade de Energia com o emprego de analisador de energia para avaliação de harmônicos, tensões, correntes, potência aparente, fator de potência e percentuais de consumo, balanceamento de cargas entre circuitos, com recomendação de intervenções em cada equipamento e melhorias efetuadas;
- 8.2.3.2. Relatório de Inspeção Termográfica em todos os quadros elétricos, UPSs e grupo-gerador, com emissão de relatório detalhado, do ambiente do Cage Privado do Banco da Amazônia;
- 8.2.3.3. Relatório dos testes de carga e autonomia realizados nos Grupos- Geradores e UPSs, assim como testes na transferência automática concessionária de energia UPS- Gerador através de simulação de falta de energia;
- 8.3. No transcorrer da vigência contratual, quaisquer ajustes no referido Plano de Manutenção Preventiva com impacto no ambiente de sustentação operacional do Serviço Colocation contratado deverão, obrigatoriamente, ser submetidos à FISCALIZAÇÃO para ciência, inclusive as modificações oriundas de mudanças nas metodologias de trabalho originalmente previstas, de modo a mantê-la perfeitamente informada sobre o desenvolvimento e execução dos serviços;

9. PARA OS SERVIÇOS ALUGUEL DE EQUIPAMENTOS

- 9.1. Para os Serviços Aluguel de Equipamentos, este tópico escreve as especificações técnicas dos serviços de manutenção (assistência técnica e suporte técnico) incluídos na garantia dos equipamentos e níveis de serviço relacionados à solução a ser contratada pelo Banco da Amazônia;
- 9.2. Para isso, caso necessário, a CONTRATADA deverá:
- 9.2.1. Executar atendimento conforme as regras e SLAs de atendimento definidas nas tabelas de classificação de incidentes e de SLA abaixo, a classificação deverá ser apontada pelo Banco para o atendimento:

Tabela 1 - Tabela de SLA's

Classificação	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução
Muito Alto	01 horas	2 horas
Alto	01 horas	4 horas
Média	02 horas	8 horas
Baixa	02 horas	12 horas

Tabela 2 - Tabela de Classificação de Incidentes



Classificação	Descrição
Muito Alto	Indisponibilidade ou degradação das Funções Vitais da Solução
Alto	Indisponibilidade ou degradação de Funções Não vitais da Solução, porém de alta importância.
Média	Indisponibilidade ou degradação das Funções Não vitais da Solução
Baixa	Chamados de impacto nulo ou baixo da Solução

9.2.2. - No caso de o atendimento exigir a execução de serviços de suporte técnico nas instalações da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar os técnicos necessários ao atendimento conforme as regras e SLA's de atendimento definidas em contrato firmado entre as partes;

9.2.3. Prover nova versão dos softwares que compõem a solução, em tempo hábil, às adequações necessárias, para atender as modificações de segurança, desempenho e disponibilidade da solução, durante o período de vigência do contrato, conforme as regras e SLAs de atendimento definidas em contrato firmado entre as partes;

9.2.4. Garantir a manutenção e compatibilidade, incluindo novas versões e correções dos softwares que compõem a solução, pelo período de contrato;

9.2.5. Disponibilizar suporte técnico, através de contato telefônico, App de comunicação (Ex. WhatsApp, Ms Teams e similares) e/ou correio eletrônico, para atendimento ao encaminhamento de problemas, consultas e dúvidas sobre a utilização da solução;

9.2.6. Durante o período de implantação e vigência do contrato, todos os serviços constantes neste tópico serão disponibilizados sem custo adicional para o Banco da Amazônia.

9.2.7. Os atendimentos às solicitações de severidade "Muito Alta" poderão ser realizados em até 30 minutos através de ligação telefônica e acesso remoto e em até 24h nas instalações do CONTRATANTE (*on-site*), caso houver necessidade de atuação presencial e não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento dos serviços, mesmo que se estendam por períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Tais situações não implicarão custos adicionais ao Banco da Amazônia.

9.2.8. Os atendimentos às solicitações de severidade "Alta" poderão ser realizados remotamente ou nas instalações do CONTRATANTE (*on-site*), conforme o caso, e não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento dos serviços, mesmo que se estendam por períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Tais situações não implicarão custos adicionais ao Banco da Amazônia.

9.2.9. Os atendimentos às solicitações de severidade "média" poderão ser realizados remotamente ou nas instalações do CONTRATANTE (*on-site*), conforme o caso, e não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento dos serviços, mesmo que se estendam por períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Tais situações não implicarão custos adicionais ao Banco da Amazônia

9.2.10. Os atendimentos às solicitações de severidade baixa poderão ser realizados remotamente em horário comercial, de segunda à sexta-feira, das 08:00hs às 18:00hs, horário



LOCAL. Caso seja necessário o atendimento nas instalações do Banco da Amazônia (on-site), tal situação não implicará custos adicionais ao Banco da Amazônia.

9.2.11. A interrupção do atendimento de uma solicitação, de quaisquer das severidades, por parte da CONTRATADA sem prévia autorização da Equipe Técnica do Banco da Amazônia poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas neste edital.

9.3. Quando não atendidos os Níveis Mínimos de Serviço exigidos neste termo de referência serão aplicadas as penalidades previstas neste termo de referência seus anexos.

10. ACORDO DE NIVEIS DE SERVIÇO E INTERRUÇÃO DE SERVIÇO PARA OS LINKS DE COMUNICAÇÃO FORNECIDOS PELA CONTRATADA

10.1. A CONTRATADA deverá garantir o fornecimento e execução do GOLDEN JUMPER em até 72 (setenta e duas) horas após a solicitação da CONTRATANTE.

10.2. LINKS MPLS E INTERNET

10.2.1. A CONTRATADA deverá garantir um tempo médio de desempenho mensal de latência, no núcleo da rede, de no máximo 50ms (milissegundos), comprovados através de relatórios estatísticos de acompanhamento via portal Web. A latência é o tempo que um pacote IP leva para ir e voltar (*round-trip*) de um ponto a outra da Rede.

10.2.2. A Média Mensal de Perda de Pacotes no núcleo da rede da CONTRATADA, não deverá ultrapassar ao valor máximo de 1%, comprovados através de relatórios estatísticos de acompanhamento diário via portal Web.

10.2.3. A Disponibilidade Média Mensal no núcleo da rede da CONTRATADA deverá ser igual ou superior a 99,9%, comprovados através de relatórios estatísticos de acompanhamento diário via portal Web. Entende-se por Disponibilidade Média Mensal do núcleo da rede o índice que mede o tempo que uma rede esteve operacional para transmissão e recepção de pacotes IP.

10.2.4. A CONTRATADA deverá prover gerência pró-ativa da porta IP, a qual consiste em monitorar a porta do roteador da CONTRATANTE, efetuando a verificação automática da disponibilidade do link de, no máximo, a cada 05 (cinco) minutos, caso o roteador da CONTRATANTE não responda após 03 (três) tentativas, deverá ser disparado procedimentos de correção e a CONTRATANTE deverá ser avisada em até 20 minutos.

10.2.5. Será admitido taxa de erros (BER), igual ou superior a 10^{-6} para acesso terrestre e 10^{-9} para acesso em fibra ótica.

10.2.6. No cálculo da disponibilidade, serão consideradas todas as interrupções, exceto as programadas.

10.2.7. A Taxa de Perda de Pacotes será determinada testando-se a Rede de Comunicação Digital desde a porta WAN (Wide Area Network) do roteador baseado na CONTRATANTE (ponta A), até a porta WAN respectiva do roteador de uma unidade remota da rede (ponta B). De cada 100 (cem) pacotes, a perda máxima permitida é de 2% (dois por cento).

10.2.8. Será admitido taxa de erros (BER), igual ou superior a 10^{-6} para acesso terrestre e 10^{-8} para acesso satélite e 10^{-9} fibra ótica.



10.3. LINKS DE ALTA VELOCIDADE LOCAL

10.3.1. A CONTRATADA deverá garantir um tempo médio de desempenho mensal de latência para enlaces terrestre locais menor que 10ms.

10.4. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO DOS LINKS COMUNICAÇÃO DIGITAL

10.4.1. Disponibilidade do Serviço de Comunicação Digital é o índice que mede o percentual de tempo que uma unidade específica da Rede (ponto de acesso integrante do serviço) esteve operacional para transmissão e recepção (condições normais de funcionamento e operação), no período de 01 (um) mês.

- a) Para o site centrais do Banco a disponibilidade mínima deve ser de 99,7 %, equivalente a um máximo de 02h09min parados por mês.
- b) Para os sites remotos atendidos nas capitais a disponibilidade mínima deve ser de 99,4%, equivalente a um máximo de 04h19min parados por mês.
- c) Para os sites remotos atendidos no interior dos Estados a disponibilidade mínima deve ser de 99,3 %, equivalente a um máximo de 06h00min parados por mês.

10.4.2. O serviço será considerado indisponível:

10.4.2.1. A partir do início de uma interrupção ou instabilidade recorrente (intermitência) registrada de forma automática no sistema de gerência da CONTRATADA, pelo registro automático no sistema de monitoração da CONTRATANTE ou registro na Central de Assistência Técnica (Call Center) da CONTRATADA até o total restabelecimento do circuito às condições normais de operação e a respectiva informação e certificação pela CONTRATANTE.

10.4.2.2. A disponibilidade do serviço será calculada, por cada ponto de acesso à rede, para um período de 1 mês, através da seguinte equação:

$D = \frac{T - T_i}{T_0} \times 100$	<p>D = disponibilidade;</p> <p>T₀ = período de operação (1 mês), em minutos;</p> <p>T_i = tempo total de indisponibilidade do ponto de acesso, ocorrida no período de operação (1 mês), em minutos.</p>
Onde:	

10.4.2.3. No cálculo de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções programadas, as de urgência e aquelas que não sejam de responsabilidade da CONTRATADA.

10.4.2.4. Considera-se paralisação programada da CONTRATADA a interrupção para manutenção preventiva ou para substituição dos equipamentos e meios utilizados no provimento do serviço, desde que devidamente informados com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, não podendo ultrapassar os seguintes limites por circuito:

- a) Tempo máximo da interrupção: Até 180 (cento e oitenta) minutos por circuito. Caso esse prazo venha a ser ultrapassado, ele deve ser previamente comunicado à CONTRATANTE.
- b) Frequência máxima a 1 (uma) ocorrência em cada 30 (trinta) dias, não acumulativo.
- c) Quando for necessária ação da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE ou de seus clientes, deverá ser solicitado prévio acesso ao preposto do contrato ou quem ele designar.



- d) Quando o prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis de comunicação não for atendido, ou não houver a informação registrada, a interrupção incidirá no cômputo do cálculo de indisponibilidade do serviço.
- 10.4.2.5. Considera-se paralisação de urgência pela CONTRATADA a interrupção para manutenção preventiva ou para substituição dos equipamentos e meios utilizados no provimento do serviço que comprovadamente comprometam o seu funcionamento mediante índices de degradação do circuito (banda passante, tempo de resposta e taxa de erro). Devendo, entretanto, ser comunicado à CONTRATANTE até 2 (duas) horas antes do início do atendimento através de relatório, para ciência do corpo técnico da CONTRATANTE. Caso contrário, a interrupção incidirá no cômputo do cálculo de indisponibilidade do serviço a ser aplicado pela CONTRATANTE.
- 10.4.2.6. Considera-se paralisação como não sendo responsabilidade da CONTRATADA os eventos relacionados à ocorrência de caso fortuito (entende-se como caso fortuito como sendo qualquer ocorrência que não seja proveniente de qualquer ação humana, tais como: descargas atmosféricas, tremores de terra, maremotos, enchentes, etc.) ou que venham a ser causados por qualquer ação dos clientes da CONTRATANTE ou da própria CONTRATANTE, bem como falhas em seus equipamentos.
- 10.4.2.7. Quando os valores de disponibilidade estabelecidos para os Serviços não forem atendidos pela CONTRATADA, será concedido ao CONTRATANTE um desconto por interrupção.
- 10.4.3. **INTERRUPÇÃO DE SERVIÇO**
- 10.4.3.1. Caso haja interrupções não programadas ou de urgência nos serviços, a CONTRATADA fica sujeita a pagamento das multas, da seguinte forma:
- a) A CONTRATADA realizará o pagamento das multas por interrupção no funcionamento do(s) acesso(s) no mês subsequente à prestação do serviço, cujas causas não sejam atribuídas ao CONTRATANTE, observadas as demais condições estabelecidas no contrato.
- 10.4.3.2. Para efeito de descontos, o tempo de interrupção deverá ser considerado entre o início da interrupção registrada na gerência/supervisão da CONTRATADA ou a partir da comunicação de interrupção, feita pela CONTRATANTE, e a sua total recuperação, após informação à CONTRATANTE.
- 10.4.3.3. Para efeito de desconto, o período mínimo a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos, adotando-se como início da contagem o tempo e o horário da ocorrência do fato que proporcionou a CONTRATANTE o direito de receber o desconto.
- 10.4.3.4. Os períodos adicionais serão considerados como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.
- 10.4.3.5. O valor do desconto será aplicado no mês imediatamente subsequente ao mês no qual ocorreram os fatos que originaram os descontos, tendo como base o valor vigente do(s) acesso(s) do mês da ocorrência da interrupção.
- 10.4.3.6. Não serão concedidos descontos por interrupção, na ocorrência de evento ocasionado por operação inadequada por parte da CONTRATANTE, por falha na infraestrutura da CONTRATANTE e por falhas na rede elétrica interna ou externa.



10.4.3.7. A CONTRATADA não ficará sujeita às multas em caso de paralisações programadas, de urgência e que não sejam de responsabilidade da CONTRATADA.

10.4.3.8. O valor do desconto a ser concedida a CONTRATADA será obtido através do seguinte cálculo:

$VD = \frac{VM}{1440} \times N$ <p>Onde:</p>	<p>VD= Valor do Desconto;</p> <p>VM = Valor Mensal do Circuito</p> <p>N = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos em que o Serviço ficou interrompido.</p>
--	--

10.4.3.9. A CONTRATADA deverá prestar suporte operacional ao Banco em todas as localidades onde houver Agência, Superintendência ou Posto, através de sua equipe técnica.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	Preço do Serviços (R\$)		
			Unitário	Total	Global
1	Solução de ambiente de Data Center na modalidade Colocation em "Cage Privado", infraestrutura elétrica, climatização, segurança física e lógica, operação remota, hospedagem de equipamentos de TIC.	15			
2	Serviço de Movimentação de Equipamentos de TIC (" <i>Moving</i> ")	160			
3	Aluguel de equipamentos de TI	12			
4	Links de Comunicação	14			
5	Goldem Jumper	60			
			Valor Total		