

**PROCESSO LICITATÓRIO  
RITO PROCEDIMENTAL DO PREGÃO ELETRÔNICO**

O **BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S.A. - BANESE**, pessoa jurídica de direito privado, organizada na forma de Sociedade de Economia Mista Estadual, com sede nesta cidade de Aracaju, Estado de Sergipe, inscrito no CNPJ com nº 13.009.717/0001-46, através de sua Pregoeira e equipe de apoio, designados pela Portaria nº 264/2025, de 17 de outubro de 2025, anexada aos autos, em conformidade com Lei nº 13.303 de 30 de junho de 2016, RILC - Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco do Estado de Sergipe - BANESE, Leis Complementares 123/2006, de 14 de dezembro de 2006 e 147/2014, de 07 de agosto de 2014, Leis Estaduais 8.747 de 09 de setembro de 2020 e 9.166 de 13 de janeiro de 2023 e Legislação Correlata, torna público e dá ciência aos interessados que na data, hora e local, abaixo descritos, realizará Licitação, mediante as condições estabelecidas neste EDITAL e seus anexos.

**1.0 - DAS CONDIÇÕES GERAIS:**

**I. Área requisitante:** ARRAT - Área de Estrutura de Rede de Atendimento.

**II. Critério de classificação:**

Menor Preço  x	Maior Desconto	Global	x
		Item/Lote	

**III. Local, data e horário (Brasília-DF) para cadastramento das propostas:**

Forma Eletrônica	<a href="https://bbmnet.com.br/">https://bbmnet.com.br/</a>		
Data:	06.07.2026	Horário:	17h30

**IV. Local, data e horário (Brasília-DF) para início da licitação em sessão pública:**

Site/Local:	<a href="https://bbmnet.com.br/">https://bbmnet.com.br/</a>		
Data:	28.07.2026	Fim do Recebimento das Propostas:	09h59
		Horário do Início da Sessão Pública:	10 horas
		Tempo de Disputa:	10 minutos
		Finalização:	Prorrogação Automática

<b>V. Caracterização orçamentária:</b>	
Valor do Objeto:	Orçamento Sigiloso
Fonte de Recursos:	Próprios

<b>VI. Responsável pela licitação:</b>	
Pregoeira:	Catarina Donato Silvestre Sampaio Matrícula: 943358-9

## 2.0 - DO OBJETO:

2.1 Constitui objeto desta licitação a contratação de prestação de serviços para a implementação de uma Solução de Gerenciamento de Filas: aplicativo para controlar a emissão / chamada de senhas, de acordo com a Política de Atendimento, integrações, relatórios e monitoramento de atendimento e a aquisição de equipamentos, através de totens, com o fornecimento do gabinete, hardware, periféricos necessários e Mini PC´s para a utilização em telas para as chamadas de senha, além da instalação, manutenção, suporte e monitoramento real-time dos totens e status dos periféricos, em conformidade com as especificações e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos;

2.2 Integram e complementam este Edital os seguintes anexos:

ANEXO I - Termo de Referência;

ANEXO II - Proposta Comercial (Ficha Técnica);

ANEXO III - Minuta do Contrato;

ANEXO IV - Termo de Confidencialidade; e

ANEXO V - Distribuição de Unidades de Atendimento.

**NOTA:** O Caderno de Especificações Técnicas está previsto no Apêndice “A”, no Anexo III - Minuta de Contrato.

## 3.0 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:

3.1 Somente poderão participar da licitação empresas legalmente constituídas e estabelecidas, que estejam habilitadas e capacitadas a executar o seu objeto, que satisfaçam, integralmente, a todas as condições deste Edital e seus anexos;

3.2 A participação na licitação implica aceitação integral e irretratável pelas Licitantes, dos termos, cláusulas, condições e anexos do Edital, com lastro na regência legal referida no Preâmbulo deste Edital, bem como na observância dos regulamentos internos do BANESE e das normas técnicas aplicáveis, não sendo aceita, sob qualquer hipótese, alegação de seu desconhecimento em qualquer fase do procedimento licitatório e execução do objeto. Seu descumprimento estará sujeito às sanções legais e as previstas no RILC;



3.3 Não poderão participar direta ou indiretamente, de qualquer fase deste Processo Licitatório ou da execução de obra, serviço ou fornecimento a Licitante:

- a) Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado do BANESE;
- b) Esteja sob os efeitos da sanção de suspensão do direito de licitar e contratar aplicada pelo próprio BANESE;
- c) Esteja sob os efeitos da sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, aplicada por órgãos ou entidade vinculado à União, Estado, Distrito Federal ou Município, na forma prevista no art. 156, inciso IV da Lei nº 14.133/2021;
- d) Esteja sob os efeitos da sanção de impedimento para licitar e contratar com os órgãos e entidades integrantes da Administração Pública do Estado de Sergipe, na forma prevista no art. 156°, inciso III, da Lei nº 14.133/2021;
- e) Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea, nos termos das alíneas “b” a “d” deste item;
- f) Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, nos termos das alíneas “b” a “d” deste item;
- g) Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, nos termos das alíneas “b” a “d” deste item, no período dos fatos que deram ensejo a sanção e desde que a empresa ainda esteja sob os efeitos da respectiva sanção;
- h) Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, nos termos das alíneas “b” a “d” deste item, no período dos fatos que deram ensejo a sanção;
- i) Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa submetida aos efeitos da sanção de declaração de inidoneidade;

3.4 Aplica-se a vedação prevista no item anterior:

- a) À contratação do próprio empregado ou dirigente do BANESE, como pessoa física, bem como à participação dele em processos licitatórios, na condição de Licitante;
- b) À quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
  - b1) dirigente do BANESE;
  - b2) empregado do BANESE cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;
  - b3) autoridade do Estado de Sergipe, assim entendidos aqueles que exercem o cargo de Secretários de Estado, Diretores Gerais, Presidentes de Estatais e de Órgãos da Administração Direta, Indireta, Autárquica, Fundacional, bem como

3/20

dos Serviços Sociais Autônomos e seus equivalentes vinculados ao Estado de Sergipe;

c) Cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com o BANESE há menos de 6 (seis) meses;

3.5 É vedada também a participação direta ou indireta nas licitações e contratações promovidas pelo BANESE:

a) De pessoa física ou jurídica que tenha elaborado o anteprojeto ou o projeto básico aplicado na contratação;

b) De pessoa jurídica que participar de consórcio responsável pela elaboração do anteprojeto ou do projeto básico aplicado na contratação;

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

3.6 É permitida a participação das pessoas jurídicas e da pessoa física de que tratam o subitem 3.3, em licitação ou em execução do objeto, na condição de consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento, exclusivamente a serviço do BANESE;

3.7 Para fins deste Edital, considera-se participação indireta a existência de vínculos de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre o autor do projeto básico, pessoa física ou jurídica, e o Licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se os fornecimentos de bens e serviços a estes necessários;

3.8 As vedações previstas neste Edital aplicam-se a empregados incumbidos de levar a efeito atos e procedimentos realizados pelo BANESE no curso das contratações;

3.9 Não será permitida a participação de empresas:

a) estrangeiras que não funcionem no País;

b) reunidas na forma de consórcio, tendo em vista a natureza do objeto licitado;

c) que se enquadrem em qualquer das situações previstas no artigo 5º, inciso IV, da Lei Federal nº 12.846/2013; e

d) que estejam sob falência, recuperação judicial e extrajudicial, dissolução ou liquidação;

3.10 Não se enquadra em qualquer das situações previstas no artigo 5º, inciso IV, da Lei Federal nº 12.846/2013.

#### **4.0 - REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME:**

4.1 O certame será conduzido pelo Pregoeiro, auxiliado por sua equipe de apoio e terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a) Coordenar os trabalhos da equipe de apoio;
- b) Responder às questões formuladas pelos fornecedores, relativas ao certame;
- c) Abrir as propostas de preços;
- d) Analisar a aceitabilidade das propostas;
- e) Desclassificar propostas indicando os motivos;
- f) Conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta ou do lance de menor preço;
- g) Verificar a habilitação do proponente;
- h) Declarar o vencedor;
- i) Receber, examinar e submeter os recursos à autoridade competente para julgamento;
- j) Encaminhar o processo à autoridade superior para homologar e autorizar a contratação.

#### **5.0 - DO CREDENCIAMENTO E TRANSAÇÕES NO SISTEMA ELETRÔNICO:**

5.1 Como condição específica para participação na licitação por meio eletrônico é necessário, previamente, o credenciamento de usuário, pelas Licitantes, que será realizado através do Sistema Eletrônico da Bolsa Brasileira de Mercadorias, órgão provedor e administrador do endereço eletrônico público “<https://bbmnet.com.br/>”, sistema de disputas utilizado pelo BANESE;

5.2 Os procedimentos para credenciamento e obtenção da chave e senha de acesso deverão ser iniciados diretamente no site de licitações no endereço eletrônico <https://bbmnet.com.br/>, acesso “credenciamento - licitantes (fornecedores)”;

5.3 O credenciamento do usuário será pessoal e intransferível para acesso ao sistema, sendo o mesmo responsável por todos os atos praticados nos limites de suas atribuições e competências;

5.4 O credenciamento do usuário implica sua responsabilidade legal e na presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes à licitação;

5.5 É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao BANESE e a Bolsa Brasileira de Mercadorias a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

5.6 A participação na presente Licitação se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente cadastramento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados a data e horário limite estabelecidos neste Edital;

5.7 É recomendável que as Licitantes cadastrem suas propostas com antecedência, não deixando para cadastrá-las no dia do certame, bem como inserir, neste momento, em

5/20

campo próprio os documentos de habilitação da proponente. O sigilo das propostas é garantido pelo sistema da Bolsa Brasileira de Mercadorias. Apenas na data e horário previstos para a abertura, as propostas tornam-se publicamente conhecidas, garantindo que só ter-se-á acesso aos documentos de habilitação na fase devida;

5.8 A Licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao sistema da Bolsa Brasileira de Mercadorias ou ao BANESE a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

5.9 As dúvidas e esclarecimentos sobre credenciamento no sistema eletrônico poderão ser dirimidas através da central de atendimento aos licitantes, por telefone, WhatsApp, Chat ou e-mail, disponíveis no endereço eletrônico <https://bbmnet.com.br/>;

5.10 Qualquer dúvida dos interessados em relação ao acesso no sistema BBMNET Licitações poderá ser esclarecida através dos canais de atendimento da Bolsa Brasileira de Mercadorias, de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas (horário de Brasília) através dos canais informados no site <https://bbmnet.com.br/>;

5.11 A Licitante deverá comunicar imediatamente aos responsáveis pela manutenção do sistema da Bolsa Brasileira de Mercadorias qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviolabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso;

5.12 Caberá ao fornecedor acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública de licitação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema de disputas utilizado pelo BANESE ou de sua desconexão.

## **6.0 - DO TRATAMENTO DIFERENCIADO ÀS MICROEMPRESAS, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE E COOPERATIVAS, QUANDO HOVER:**

6.1 O tratamento diferenciado conferido às empresas de pequeno porte e às microempresas sediadas no Estado de Sergipe de que tratam a Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006 e a Lei 11.488, de 15 de junho de 2007, e a Lei Estadual 8.747 de 09 de setembro de 2020, deverá seguir o procedimento descrito abaixo:

a) Os licitantes deverão indicar no sistema eletrônico de licitações, no momento do encaminhamento da proposta, a sua condição de microempresa, empresa de pequeno porte.

a1) O licitante que não informar sua condição antes do envio das propostas perderá o direito ao tratamento diferenciado.

b) Ao final da sessão pública de disputa de lances, o sistema eletrônico detectará automaticamente as situações de empate a que se referem os §§ 1º e 2º do art. 44 da Lei Complementar 123/2006, de 14 de dezembro de 2006.

- b1) Considera-se empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, quando esta for proposta de licitante não enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno;
- b2) Não ocorre empate quando a detentora da proposta mais bem classificada possuir a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte. Nesse caso, o pregoeiro convocará a licitante a apresentar os documentos de habilitação;
- c) Caso ocorra a situação de empate descrita na alínea “a”, o pregoeiro convocará o representante da empresa de pequeno porte ou da microempresa mais bem classificada, imediatamente e por meio do sistema eletrônico, a ofertar lance inferior ao menor lance registrado para o lote no prazo de cinco minutos;
- c1) Caso a licitante convocada não apresente lance inferior ao menor valor registrado no prazo acima indicado, as demais microempresas ou empresas de pequeno porte que porventura possuam lances ou propostas na situação da alínea “a”, deverão ser convocadas, na ordem de classificação, a ofertar lances inferiores à menor proposta;
- c2) A microempresa ou empresa de pequeno porte que primeiro apresentar lance inferior ao menor lance ofertado na sessão de disputa será considerada licitante vencedora pelo pregoeiro, que encerrará a disputa do lote na sala virtual, devendo apresentar a documentação de habilitação, conforme item 9.0, deste edital;
- c3) O não oferecimento de lances no prazo específico destinado a cada licitante produz a preclusão do direito de apresentá-los. Os lances apresentados em momento inadequado, antes do início do prazo específico ou após o seu término serão considerados inválidos.
- d) Caso a proposta inicialmente mais bem classificada, de licitante não enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte, seja desclassificada pelo pregoeiro, por desatendimento ao edital, essa proposta não é mais considerada como parâmetro para o efeito do empate de que trata esta cláusula;
- d1) Para o efeito do empate, no caso da desclassificação de que trata a alínea anterior, a melhor proposta passa a ser a da próxima licitante não enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte, observado o previsto no subitem b, alínea “b2”, deste item;
- d2) Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte exercite o seu direito de apresentar proposta inferior a mais bem classificada, terá, a partir da apresentação desta no “chat de mensagens”, para encaminhar a documentação de habilitação conforme estabelecido neste edital.
- e) O julgamento da habilitação das microempresas e empresas de pequeno porte obedecerá aos critérios gerais definidos neste edital, observadas as particularidades de cada pessoa jurídica;

- f) Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado às microempresas e empresas de pequeno porte um prazo adicional de 05 (cinco) dias úteis para a regularização da documentação, contados a partir da notificação da irregularidade pelo pregoeiro. O prazo de 05 (cinco) dias úteis poderá ser prorrogado por igual período se houver manifestação expressa do interessado antes do término do prazo inicial;
- g) A licitação será processada e julgada em consonância com a legislação do preâmbulo deste Edital, com o procedimento para Cota Exclusiva, prevista na Lei Complementar nº 147/2014;
- h) De acordo com a Lei Estadual 8.747 de 09 de setembro de 2020, terão preferência no critério de desempate, as microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais sediados no Estado de Sergipe;
- h1) Não havendo licitante enquadrada na situação descrita acima ou, existindo, não fizer uso do direito de preferência no desempate serão consultas as demais licitantes enquadradas como microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais que tenham ofertado lance até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada.
- i) Conforme Lei Estadual 8.747/2020, na cota reservada, poderá ser aceito valor, no máximo, 10% (dez por cento) superior ao preço do mesmo objeto adjudicado na cota principal. Caso a mesma microempresa ou empresa de pequeno porte seja vencedora dos dois lotes, cota principal e reservada, impõe-se o menor preço arrematado para os 2 (dois) lotes;
- j) Caso a Cota Reservada seja considerada fracassada ou deserta, o quantitativo desta poderá ser adjudicado ao vencedor da Cota Principal, desde que este aceite praticar o preço por ele ofertado na cota ampla.

## **7.0 - DA PROPOSTA:**

**7.1** A licitante deverá preencher sua proposta, juntamente com os documentos de habilitação, de acordo com as especificações fixadas neste Edital e seus anexos. É vedada a identificação da Licitante, a fim de não ter sua proposta DESCLASSIFICADA da etapa competitiva de lances;

**7.2** A Licitante declarará no sistema eletrônico que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e demais condições exigidas neste Edital, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa;

**7.3** Na oferta apresentada e nos lances formulados deverão incluir todas e quaisquer despesas necessárias para o fiel cumprimento do objeto desta licitação, inclusive os que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento das obrigações;

**7.4** O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias contados da data de abertura do Certame;

**7.5** Não será permitida previsão de sinal, ou qualquer outra forma de antecipação de pagamento não admitida neste Edital, na formulação das propostas;

**7.6** A formulação da proposta vincula a Licitante e implica observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor, tornando-o responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados;

**NOTA 1:** No site da **BBMNET** deverá ser cadastrada a proposta com o valor global.

**NOTA 2:** A variação mínima dos lances será de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

**NOTA 3:** Nos itens 01,02,03, 10 e 11 do ANEXO II - PROPOSTA COMERCIAL devem ser preenchidos os valores unitários mensais.

## 8.0 - DA SESSÃO DO PREGÃO E PROCEDIMENTOS:

### 8.1 PROCEDIMENTOS

- a) O processamento e julgamento da licitação obedecerão às disposições deste Edital, de seus Anexos, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do BANESE, da Lei nº 13.303/2016, do rito procedimental do Pregão definido pela Lei nº 14.133/2021, no que couber, e das Leis Complementares nº 123/2006 e 147/2014 e demais legislações pertinentes;
- b) Iniciada a sessão de lances eletrônicos, não cabe desistência da proposta. A Licitante que incorrer nessa prática estará sujeita às penalidades previstas em Lei;

### 8.2 ETAPA COMPETITIVA DE LANCES ELETRÔNICOS

- a) A partir do horário previsto no instrumento convocatório, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico na internet por comando do Pregoeiro, com a utilização de sua chave de acesso e senha, no sistema de disputas utilizado pelo BANESE;
- b) As Licitantes poderão participar da sessão pública na internet, devendo utilizar sua chave de acesso e senha;
- c) O Pregoeiro verificará as propostas, de modo a proceder com a classificação prévia para a fase de lances, indicando quais aspectos devem ser saneados, para atendimento às condições estabelecidas no edital;
- d) As propostas, contendo a descrição do objeto, o valor e as informações adicionais pertinentes estarão disponíveis no sistema de disputas utilizado pelo BANESE, **vedada a inserção de elementos que possibilitem a identificação da Licitante até a fase de lances, prejudicando o sigilo das propostas. Ocorrendo esta situação, a proposta será sumariamente desclassificada;**
- e) O sistema disponibilizará, após encerramento da etapa competitiva de lances eletrônicos, campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e as Licitantes;
- f) O sistema ordenará automaticamente e antes do início da etapa competitiva de lances eletrônicos, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lances;

- g) Classificadas as propostas o Pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então as Licitantes deverão estar conectadas ao sistema para encaminhar seus lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico;
- h) As Licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no instrumento convocatório e seus anexos, respeitado o intervalo mínimo estabelecido no sistema eletrônico de disputas utilizado pelo BANESE;
- i) Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for registrado primeiro;
- j) Durante a sessão pública, as Licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da Licitante;
- k) A partir do encerramento da etapa de lances pelo Pregoeiro, dar-se-á início a etapa de lances por prorrogação automática;
- l) O sistema informará **“Dou-lhe uma”** quando faltar 02 (dois) minutos para o término da etapa de lances (sessão pública);
- m) Na hipótese de haver lance registrado nos últimos 02 (dois) minutos da etapa de lances, o sistema prorrogará automaticamente o tempo de fechamento em mais 02 (dois) minutos a partir do momento do registro do último lance, reiniciando a contagem para o fechamento;
- m1) O pregoeiro tem a ação de iniciar a fase de lances, depois todo processo é automático, conforme explanado acima.
- n) Assim que a etapa de lances for finalizada e o sistema detectar um empate, conforme estabelece os artigos 44 e 45 da LC 123/2006 a ferramenta inicia a aplicação automática do desempate em favor ME/EPP, conforme procedimento detalhado no item 6.0, deste Edital;
- o) O Sistema eletrônico informará as propostas de menor preço de cada participante imediatamente após o encerramento da etapa de lances;
- p) Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá intentar, pelo sistema eletrônico, negociação com a Licitante melhor classificada, para que sejam obtidas melhores condições;
- q) A negociação será realizada sem se admitir a relativização ou o afastamento das exigências e condições fixadas no Edital para aceitação da proposta ou lance melhor classificado e/ou execução do objeto, devendo sempre ocorrer **somente** por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais Licitantes;
- r) No caso de desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível às Licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados;
- s) Após a finalização da disputa, a Licitante detentora do menor preço deverá anexar a sua Proposta Comercial - ANEXO II (Ficha Técnica), adequada ao valor do seu último lance, no prazo de 02 (duas) horas, de acordo com as exigências constantes neste

10/20

Edital e seus anexos, expressando os valores em moeda nacional (reais e centavos), limitadas a duas casas decimais. Não serão admitidas propostas alternativas;

- s1) Recebido o arquivo, o Pregoeiro promoverá a análise prévia da proposta, indicando quais aspectos devem ser saneados;
  - s2) Os prazos para entrega/execução do objeto, a garantia, as condições de pagamento e outras informações julgadas necessárias, deverão ser informadas na Proposta Comercial - ANEXO II (Ficha Técnica). A ausência de tais prazos poderá ser objeto de saneamento;
  - s3) A Licitante classificada como microempresa, empresa de pequeno porte e microempreendedor, nos termos da legislação específica, além de ter declarado no sistema eletrônico, deverá também apresentar os documentos comprobatórios, a exemplo da Certidão Simplificada emitida pela Junta Comercial correspondente;
- t) Se a proposta não for aceitável ou se a Licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao instrumento convocatório.

### 8.3 JULGAMENTO DA PROPOSTA DE PREÇOS

a) A proposta de preços, recepcionada pela via eletrônica (Portal da BBMNET) ou, excepcionalmente, por e-mail, será analisada sob os seguintes aspectos, sendo desclassificada a proposta que:

- a1) contenha vícios insanáveis ou apresentem desconformidades com outras exigências do Edital ou dos seus Anexos, que não possam ser objeto de saneamento;
- a2) contenha ofertas de vantagens não previstas neste Edital ou nos seus Anexos, ou que contenha oferecimento de redução sobre a proposta considerada melhor classificada;
- a3) contenha preços inexequíveis;
- a4) contenha preços de valor zero, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da própria Licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração (renúncia comprovada por meio de declaração expressa, no corpo da proposta de preços, justificando cada item que é renunciado);
- a5) não tenha sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pelo BANESE;
- a6) encontre-se acima do preço estimado ou máximo, conforme o caso, para o certame;
- a7) contenha condições ilegais, informações contraditórias, omissões, bem como divergência ou conflito com as exigências deste Edital ou de seus Anexos;

- a8) apresentar custos, taxas, encargos ou quantitativos irreais, inverossímeis, insuficientes ou em desacordo com a legislação pertinente ou com os Anexos deste Edital;
- a9) seja feita em função da oferta de outro competidor na licitação;
- a10) contenha previsão de sinal, ou qualquer outra forma de antecipação de pagamento não admitida por este Edital;
- b) A análise de que tratam as alíneas “a1”, “a4”, “a5” e “a6” será obrigatoriamente realizada na proposta considerada como melhor classificada;
- c) Toda a desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, podendo os participantes acompanharem por meio do sistema de disputas utilizado pelo BANESE;
- d) Poderá o Pregoeiro promover diligências, no sentido de aferir a exequibilidade da proposta de preços, ou exigir que a Licitante melhor classificada a demonstre, nos termos do RILC-BANESE;
- e) Se todas as propostas forem desclassificadas, o BANESE poderá, a seu critério, fixar prazo de 8 (oito) dias úteis para a apresentação de novas propostas escoimadas das causas que culminaram nas respectivas desclassificações, ou declarar a Licitação fracassada.

### 8.3.1 DA PROVA DE CONCEITO

- a) A licitação para a "Solução de Gerenciamento de Filas" do BANESE, que inclui a aquisição de hardware (totens e mini PCs) e software, é uma contratação complexa que envolve múltiplos componentes e integrações. O documento de "Especificações Técnicas" detalha requisitos técnicos e de segurança para a solução. Uma Prova de Conceito (PoC) presencial é necessária para mitigar riscos e garantir que a solução proposta pela contratada atenda a todos os requisitos antes da implementação em larga escala;
- b) O início do prazo para a Prova de Conceito será de 20 (vinte) dias corridos, contados da convocação do licitante provisoriamente vencedor, devendo ser agendada através do e-mail [ARRAT canais@banese.com.br](mailto:ARRAT.canais@banese.com.br) , ato este subsequente à fase de análise e aceitabilidade das propostas;
- c) O prazo de que trata a alínea 'a' poderá ser prorrogado por uma única vez, por até 10 (dez) dias corridos, mediante solicitação fundamentada da licitante e aceitação expressa da Administração, desde que comprovada a ocorrência de motivo justo ou impedimento técnico alheio à vontade da licitante que inviabilize o cumprimento do prazo original;
- d) Estrutura da Prova de Conceito (PoC):

#### 1. Preparação do Ambiente:

1.1. Setup Físico: A licitante instalar um totem e um mini PC numa unidade Piloto localizada em Aracaju/SE.

2. Testes de Funcionalidades do Software:

2.1. Gestão de Filas: Simular o fluxo completo de atendimento, desde a emissão de senhas no totem até a chamada, redirecionamento e finalização pelo atendente;

2.2. Módulo de TV Corporativa: Validar a capacidade de agendar a exibição de diferentes formatos de mídia (vídeo e imagem) e a segmentação da programação por grupo de unidades.

3. Testes de Relatórios e Monitoramento:

3.1. Dashboards: Validar a exibição em tempo real de indicadores como tempo de espera, clientes na fila, e status dos equipamentos, com a sinalização por cores;

3.2. Geração de Relatórios: Gerar e exportar relatórios nos formatos .xls ou .csv, verificando se os dados e filtros solicitados estão presentes;

3.3. Drill Down: Testar a navegação hierárquica nos dados de monitoramento (Rede > Regional > Agência > Categoria/Fila).

e) A prova de conceito será analisada em um prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar da data da conclusão com sucesso da instalação da solução;

f) Quando constatado, através do exame realizado, divergência entre a Solução ofertada e as exigências previstas no instrumento convocatório e seus anexos, será convocada a próxima licitante na ordem de classificação;

g) A não realização da prova de conceito no prazo previsto neste instrumento ensejará a convocação das demais licitantes na ordem classificatória, como também a aplicação à licitante faltante das sanções previstas em lei.

## 9.0 - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

9.1 Os documentos de Habilitação devem ser apresentados em meio digital pela(s) licitante(s), no momento do cadastro da proposta, por meio eletrônico (upload), nos formatos (extensões) “pdf”, “doc”, “xls”, “png” ou “jpg”, observado o limite de 6 Mb para cada arquivo, conforme regras de aceitação estabelecidas pela plataforma <https://bbmnet.com.br/>. Somente mediante autorização do Pregoeiro e em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da documentação, no prazo de **02 (duas) horas da solicitação**, por meio do e-mail [arlic.licitacao@banese.com.br](mailto:arlic.licitacao@banese.com.br), estando à disposição das demais licitantes no caso de solicitação de vistas;

9.2 Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2200-2, de 24 de agosto

13/20

de 2001, serão recebidos e presumir-se-ão verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel;

a) Caberá ao Banese a verificação da autenticidade dos documentos mencionados neste subitem.

**9.3** A empresa participante e seu representante legal são responsáveis pela autenticidade e veracidade dos documentos enviados eletronicamente;

**9.4** As condições de habilitação dos licitantes para o presente certame deverão ser demonstradas através da apresentação dos seguintes documentos:

**a) Habilitação Jurídica:**

a1) Registro comercial, no caso de licitante empresa individual;

a2) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de licitante sociedade empresária sendo que, no caso de sociedade por ações, deverá se fazer acompanhar da ata de eleição de seus administradores;

a3) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de ato formal de designação de diretoria em exercício;

a4) Decreto de autorização ou equivalente, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente quando a atividade assim o exigir.

**b) Regularidade Fiscal:**

b1) Certificado de registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;

b2) Prova de regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS (Lei n. 8.036, de 11.05.90), mediante a apresentação do CRF - Certificado de Regularidade do FGTS, dentro do seu período de validade;

b3) Prova de regularidade com o INSS, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, cujo documento deve estar dentro do período de sua validade.

**c) Qualificação Econômico-Financeira:**

c1) Apresentação de balanço patrimonial do último exercício social já exigível na forma da lei, sendo vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;

c2) entenda-se por “na forma da lei”:

I - sociedades empresariais em geral: registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou do domicílio da Licitante, acompanhado de cópia do termo de abertura e de encerramento do Livro Diário do qual foi extraído (art. 5º, § 2º, do Decreto-Lei nº 486/69);

II - sociedades empresárias, especificamente no caso de sociedades anônimas regidas pela Lei nº 6.404/76: registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante e publicado em Diário Oficial e em Jornal de grande circulação (art. 289, caput e § 5º, da Lei nº 6.404/76);

III - sociedades simples: registrado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede; caso a sociedade simples adote um dos tipos de sociedade empresária, deverá sujeitar-se às normas fixadas para as sociedades empresárias, inclusive quanto ao registro na Junta Comercial.

c3) A comprovação de boa situação financeira da licitante será baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência (SO) e Liquidez Corrente (LC), resultante da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$SO = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

c4) A licitante deverá apresentar um índice de resultado, ante a aplicação das fórmulas acima, igual ou superior a 01 (um), no caso de algum dos índices apresentar resultado inferior a 01 (um), a licitante deverá provar que possui valor do patrimônio líquido mínimo correspondente a R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais);

**NOTA:** Os índices de que trata a alínea acima serão calculados pela Área competente desta Instituição Financeira.

c5) Certidão Negativa de Falência e recuperação judicial expedida pelos Cartórios de Distribuição da sede da pessoa jurídica, expedida em no máximo 90 (noventa) dias anteriores à data da abertura das propostas.

#### **d) Qualificação Técnica Operacional:**

d1) Para garantir a contratação de uma empresa com a expertise e a capacidade necessárias para implementar e manter uma solução de emissão de senhas eficiente e confiável nas unidades bancárias, as qualificações técnicas das empresas participantes da licitação devem abranger:

d1.1) Apresentação de Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove experiência em pelo

15/20

menos um contrato de Solução de Gestão de filas de escopo similar, já executado com sucesso;

d1.2) O atestado deve detalhar o escopo dos serviços, prazos, e a satisfação do contratante.

**e) Outras Comprovações:**

e1) O Pregoeiro, auxiliado pela Equipe de Apoio, consultará o Cadastro Nacional de Empresas Inidônea e Suspensas (CEIS) e/ou Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, mantidos pela Controladoria Geral da União - CGU, visando aferir eventual sanção aplicada à licitante, cujo efeito torne-a proibida de participar deste certame;

e2) Documentos emitidos em língua estrangeira deverão estar acompanhados de sua tradução para o idioma português, quando solicitado.

**9.5. JULGAMENTO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

a) Após a análise dos documentos de habilitação, previamente inseridos pela via eletrônica (Portal da BBMNET), caso necessite de comprovação de autenticidade, o Pregoeiro solicitará da Licitante vencedora, que encaminhe a documentação em meio físico, conforme item 10.1 deste edital;

b) Os documentos de habilitação recebidos, serão analisados sob os seguintes aspectos, sendo inabilitada a Licitante que, ressalvadas as hipóteses de saneamento:

b1) Apresentar a documentação de habilitação de forma divergente do exigido neste Edital, ou incompleta;

b2) Apresentar certidões vencidas, salvo quando as mesmas puderem ser emitidas via internet, hipótese em que a situação retratada na certidão emitida pelo/pela Pregoeiro será a válida para o resultado da licitação;

b3) Apresentar documentação falsa.

**10.0 - DA APRESENTAÇÃO, DA FORMA E VALIDADE DOS DOCUMENTOS:**

**10.1** Caso necessite a apresentação dos documentos de habilitação para verificação da autenticidade, depois de ordenados na sequência estabelecida neste Edital e seus anexos, os mesmos deverão ser postados em envelope lacrado para o endereço indicado abaixo, no prazo de 01 (um) dia útil a partir da solicitação do Pregoeiro, devendo a Licitante informar o código de rastreio da postagem, comprovando o envio do documento. Apenas serão aceitos originais ou cópias autenticadas por cartório competente ou por membro da Comissão de Licitação, pelo Pregoeiro, por publicação em órgão da imprensa oficial ou obtidos pela internet em sítios oficiais do órgão emissor;

**Banco do Estado de Sergipe S.A.**

**A/C ARLIC - Área de Licitações**

**Rua Olímpio de Souza Campos Junior, n. 31,  
Bairro Inácio Barbosa, CEP 49.040-840, Aracaju (SE),**

**10.2** O BANESE aguardará o recebimento da documentação até 05 (cinco) dias úteis, contados da postagem. **O não recebimento no prazo assinalado poderá acarretar desclassificação da Licitante;**

**10.3** Os documentos deverão ser apresentados com todas as páginas exibindo numeração sequencial, obedecendo ao exemplo a seguir: (1/10, 2/10, 3/10,...,10/10);

a) O oferecimento dos aludidos documentos desprovidos da numeração sequencial não ensejará a desclassificação ou inabilitação da licitante, entretanto, a licitante não poderá alegar posteriormente a supressão de páginas nos documentos apresentados;

**10.4** O não cumprimento do envio dos documentos de habilitação dentro dos prazos estabelecidos, acarretará a desclassificação e/ou inabilitação da licitante, bem como as sanções previstas neste Edital, podendo o Pregoeiro convocar a empresa que apresentou a proposta ou o lance subsequente;

**10.5** O teor dos documentos de habilitação PODERÁ ser destacado, por meio de realce de texto, nas informações pertinentes à habilitação, sobretudo relacionada a validade de documentos e às parcelas relevantes exigidas pelo Termo de Referência ou pelas Especificações Técnicas.

## **11.0 - ESCLARECIMENTOS / IMPUGNAÇÕES / RECURSOS ADMINISTRATIVOS:**

### **11.1 ESCLARECIMENTOS**

a) Até o 3° (terceiro) dia útil anterior à data fixada para a abertura da licitação, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá solicitar esclarecimentos relacionados a dúvidas de interpretação do presente Edital ou de seus Anexos através do site <https://bbmnet.com.br/>. Para efeito de contagem de prazo, o questionamento encaminhado após as 18 horas será considerado como remetido no dia útil posterior;

b) Decai do direito de solicitar esclarecimentos dos termos deste edital de licitação perante esta Instituição Financeira, o licitante que não o fizer até a data fixada na alínea “a”, deste tópico;

c) As respostas dadas aos esclarecimentos serão exclusivamente publicadas no sistema utilizado pelo BANESE, ficando os interessados em participar do certame obrigados a acessá-lo para a obtenção das informações prestadas e passam a integrar o Edital na condição de anexos;

d) Nenhuma licitação ocorrerá sem que todos os pedidos de esclarecimento sejam devidamente respondidos e disponibilizados no sistema utilizado pelo BANESE.

### **11.2 IMPUGNAÇÕES**

a) O instrumento convocatório poderá ser impugnado, motivadamente, por qualquer pessoa, física ou jurídica, até o 3° (terceiro) dia útil anterior à data fixada para a abertura da licitação, através do site <https://bbmnet.com.br/>. Para efeito de contagem de prazo, o questionamento encaminhado após as 18 horas será considerado como remetido no dia útil posterior;

b) As impugnações deverão ser processadas, julgadas, decididas e comunicadas em

17/20

até 2 (dois) dias úteis contados da sua interposição, não sendo atendido esse prazo, a abertura da licitação deverá ser adiada, convocando-se os interessados para abertura da licitação em nova data, sempre com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis;

c) Decairá do direito de impugnar perante o BANESE as falhas ou irregularidades do instrumento convocatório, a Licitante que não o fizer no prazo descrito na alínea “a” deste subitem;

c1) Impugnações intempestivas não serão conhecidas pelo Pregoeiro;

d) Se reconhecida à procedência da impugnação ao Edital, o BANESE procederá a sua retificação e efetuará a devolução dos prazos mediante republicação do ato convocatório, ou anulará o procedimento licitatório, caso se trate de vício insanável, nos termos do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do BANESE;

e) Se a impugnação for julgada improcedente, a decisão deverá ser cadastrada no portal do BBMNET;

f) Nenhuma licitação ocorrerá sem que todas as impugnações sejam devidamente respondidas e disponibilizadas no sistema de disputas utilizado pelo BANESE;

g) Devidamente respondidos e disponibilizados no sistema utilizado pelo BANESE.

### 11.3 RECURSOS ADMINISTRATIVOS

a) Declarado o vencedor, o Pregoeiro iniciará a fase de recursos onde qualquer Licitante poderá durante a sessão pública de forma imediata, manifestar sua intenção de recorrer até 10 (dez) minutos após a declaração no sistema, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias consecutivos para apresentar as razões de recurso, ficando os demais Licitantes, desde logo, intimados para assim desejando apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses. Para efeito de contagem de prazo, o recurso encaminhado após as 18 horas será considerado como remetido no dia útil posterior;

a1) Os memoriais de recurso e as contrarrazões serão oferecidos exclusivamente por meio eletrônico, no sítio, <https://bbmnet.com.br/>, opção RECURSO, observados os prazos estabelecidos, apenas em caso de indisponibilidade do sistema será aceito o envio da documentação por meio do e-mail [arlic.licitacao@banese.com.br](mailto:arlic.licitacao@banese.com.br), estando à disposição das demais licitantes no caso de solicitação de vistas;

a2) A Ata de Julgamento do Recurso será disponibilizada aos interessados na plataforma da BBMNET;

b) A falta de manifestação imediata e motivada das Licitantes quanto à intenção de recorrer, nos termos da alínea anterior, importará na preclusão desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à Licitante declarada vencedora;

c) Caso seja dado provimento ao recurso interposto, este ato importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento;

- d) Caso seja negado provimento ao recurso e constatada a regularidade dos atos praticados, a Autoridade Hierárquica Superior adjudicará o objeto e homologará o processo licitatório;
- e) Recursos intempestivos não serão conhecidos pelo Pregoeiro;
- f) Tentar impedir o curso normal do processo licitatório mediante utilização de recurso ou de meios manifestamente protelatórios sujeita o autor às sanções legais e administrativas aplicáveis;
- g) O Pregoeiro terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para decidir sobre o recurso, devendo dar efeito hierárquico quando negar provimento às razões interpostas. O prazo previsto neste artigo pode ser dilatado até o dobro;
- h) O vencimento do prazo previsto na alínea anterior sem ocorrer o julgamento não gera nulidade da licitação, desde que devidamente justificado nos autos do processo.

#### **12.0 - DA HOMOLOGAÇÃO:**

**12.1** Caso não haja a interposição de recursos, o Pregoeiro adjudicará o objeto à licitante vencedora e encaminhará o procedimento à autoridade superior da Instituição, a quem caberá decidir pela homologação do certame;

**12.2** Decididos os recursos, e desde que constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente fará a adjudicação do objeto desta licitação ao licitante vencedor.

#### **13.0 - DO CONTRATO:**

**13.1** A Minuta do Contrato acompanha este Edital, na forma de ANEXO III;

a) A adjudicatária vencedora será convocada para assinar o contrato, devendo fazê-lo no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis do recebimento da convocação;

a1) O prazo fixado para assinatura do contrato poderá ser prorrogado, apenas uma vez e por igual período, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo BANESE;

**13.2** A recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o contrato poderá ensejar a aplicação da pena de suspensão de licitar e contratar com o BANESE pelo prazo de 02 (dois) anos, garantida a defesa previa e o prazo recursal, bem como a aplicação de multa equivalente a 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor da proposta adjudicada, ficando assegurado ao LICITADOR/BANESE o direito de convocar as demais licitantes, obedecida à ordem de classificação, para assumir a execução do contrato;

**13.3** O Adjudicatário deverá comprovar a manutenção das condições demonstradas para habilitação no Pregão para assinar o contrato;

**13.4** Caso o Adjudicatário não apresente situação regular no ato da assinatura do contrato, serão convidados os licitantes remanescentes para celebrá-lo, observada a ordem de classificação.

#### **14.0 DO FUNDAMENTO LEGAL, DO OBJETO, MODO E CONDIÇÕES DA EXECUÇÃO DO OBJETO/SERVIÇO, DO RECEBIMENTO DO OBJETO/SERVIÇO, DO PREÇO E FORMA DE**

**PAGAMENTO, DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, DA FISCALIZAÇÃO, DA GARANTIA DO PRODUTO/SERVIÇO, DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE, DA VIGÊNCIA CONTRATUAL, DAS PENALIDADES, DA RESPONSABILIDADE SÓCIOAMBIENTAL, DO CÓDIGO DE ÉTICA E POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO, DA RESCISÃO, DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD), DO PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS, DAS DISPOSIÇÕES GERAIS, DO FORO: Vide Minuta de Contrato Anexo III.**

#### **15.0 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:**

**15.1** Este edital deverá ser lido e interpretado na íntegra, e após apresentação da documentação e da proposta, não serão aceitas alegações de desconhecimento ou discordância de seus termos;

**15.2** A participação neste certame implica aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório e seus anexos;

**15.3** O Pregoeiro, no interesse público, poderá sanar, relevar omissões ou erros puramente formais observados na documentação e na proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometa a lisura da licitação, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo;

**15.4** Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico;

**15.5** É vedado ao licitante retirar sua proposta ou parte dela depois de aberta a sessão deste Processo Licitatório;

**15.6** Nenhuma indenização será devida às proponentes pela elaboração e/ou apresentação de documentação relativa a presente licitação;

**15.7** O BANESE não se responsabilizará por comunicações e publicações não recebidas por motivo de ordem técnica dos computadores das Licitantes, bem como falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, falta de energia elétrica, e outros fatores que impossibilitem o recebimento de dados por parte das Licitantes;

**15.8** Estará reservado ao BANESE, revogar a licitação por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável ou anula-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado, conforme artigo 94 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do BANESE;

**15.9** Para quaisquer questões judiciais, oriundas do presente Instrumento Convocatório, prevalecerá o Foro da Comarca de Aracaju, Estado de Sergipe, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja;

**15.10** Nos procedimentos licitatórios que envolvam a contratação de serviços com fornecimento de mão de obra ao Estado de Sergipe, será assegurado o percentual mínimo de 10% (dez por cento) das vagas para pessoas com idade igual ou superior a 40 (quarenta) anos, ressalvadas as hipóteses de comprovada inviabilidade técnica ou quantitativa, devidamente justificada, nos termos da Lei Estadual 9.755 de 3 de setembro de 2025;

20/20

PL 013/2026

**15.11** Os casos omitidos neste Edital serão dirimidos pelo Pregoeiro, com observância do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do BANESE publicado no sítio deste Licitador e da Lei nº 13.303/2016.

a) O RILC - Regulamento Interno de Licitações e Contrato do Banco do Estado de Sergipe - BANESE se encontra disponível no site [www.banese.com.br](http://www.banese.com.br) - Licitações.

Aracaju (SE), 03 de julho de 2026.

**Catarina Donato Silvestre Sampaio**  
**Pregoeira**

21/21



Nº	Área Solicitante	Versão	Data Versão
440	Área de Estrutura de Rede de Atendimento	43	07/04/2026 10:46

**OBJETO**

Constitui objeto da presente licitação a Contratação de prestação de serviços para a implementação de uma Solução de Gerenciamento de Filas: aplicativo para controlar a emissão / chamada de senhas, de acordo com a Política de Atendimento, integrações, relatórios e monitoramento de atendimento e a aquisição de equipamentos, através de totens, com o fornecimento do gabinete, hardware, periféricos necessários e Mini PC's para a utilização em telas para as chamadas de senha, além da instalação, manutenção, suporte e monitoramento real-time dos totens e status dos periféricos.

SERÁ PERMITIDA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS?

Não

O PROCESSO DE AQUISIÇÃO CONTEMPLA A ADOÇÃO DE REGISTRO DE PREÇOS?

Não

ESPECIFICAÇÕES DO BEM OU SERVIÇO

A solução de Gerenciamento de filas deve ser compatível com o "Caderno de especificações técnicas" em anexo.

CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE ESPECÍFICOS PARA O OBJETO A SER CONTRATADO? (IMPACTOS AMBIENTAIS E SOCIAIS)

Não

GARANTIA DO PRODUTO OU SERVIÇO

Sim

Descrever Procedimento

O detalhamento está previsto no item "6.6. MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO" do Caderno de especificações técnicas em anexo.

O OBJETO A SER CONTRATADO É CONSIDERADO DE NATUREZA COMUM?

Sim

Motivar

O objeto a ser contratado é de natureza comum já que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais praticadas no mercado.

O OBJETO A SER CONTRATADO É CONSIDERADO DE NATUREZA CONTÍNUA?

Sim

Motivar

A prestação do Serviço deverá ser contínua, pois, sua interrupção provocará comprometimento da performance das Unidades de Atendimento.

---

**MODO DE DISPUTA**

Rito da modalidade Pregão

---

**REGIME DE EXECUÇÃO**

Empreitada por preço global

---

**CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

Menor Preço

---

**CRITÉRIO DE CLASSIFICAÇÃO**

Global

---

**Justificar**

A licitação conjunta de hardware e software para uma solução de gerenciamento de filas de um único fornecedor oferece uma série de benefícios estratégicos e operacionais que otimizam a implementação, o desempenho e a manutenção do sistema. Essa abordagem integrada garante a compatibilidade total entre os componentes físicos (terminais de autoatendimento, displays, impressoras de senha) e lógicos (sistema operacional, software de gestão, módulos de relatórios), eliminando potenciais gargalos e falhas de comunicação que surgiriam com a aquisição de componentes de diferentes provedores.

Ao centralizar a responsabilidade em um só fornecedor, simplificamos significativamente o processo de instalação e configuração. Isso se traduz em um menor tempo de implantação e uma redução drástica na complexidade técnica, já que a equipe do fornecedor já possui o conhecimento aprofundado de ambas as partes da solução. Além disso, a manutenção e o suporte técnico tornam-se muito mais eficientes. Em caso de qualquer problema, não haverá a necessidade de determinar qual fornecedor é o responsável pelo erro, agilizando a resolução e minimizando o tempo de inatividade. O ponto único de contato simplifica a gestão de contratos e orçamentos, resultando em maior eficiência administrativa.

Economicamente, a licitação conjunta pode resultar em melhores condições comerciais. Fornecedores que oferecem pacotes completos geralmente concedem descontos por volume ou pacotes, o que pode representar uma economia significativa para a instituição. A padronização dos equipamentos e softwares, por sua vez, facilita o treinamento das equipes de operação e suporte, garantindo um uso mais eficaz e otimizado da solução.

Em resumo, a licitação de uma solução completa de gerenciamento de filas, abrangendo hardware e software de um único fornecedor, é a abordagem mais inteligente e eficiente. Ela garante a perfeita integração, otimiza a performance do sistema, simplifica a gestão, acelera a resolução de problemas e proporciona um melhor custo-benefício a longo prazo, contribuindo diretamente para a melhoria da experiência do usuário e da produtividade operacional.

---

**O OBJETO CONTEMPLA O REEMBOLSO DE DESPESAS PARA SERVIÇOS TÉCNICOS REALIZADOS NA SEDE DO BANCO?**

Não

---

---

**O TRATAMENTO FAVORECIDO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE PODERÁ SER APLICADO PRODUZINDO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO DIFERENCIADO, COM BASE NOS ART. 47 E 48, I e III, DA LC 147/14?**

Não

---

**Motivar**

O tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte não é vantajoso para o Banco, representando prejuízo ao conjunto, em razão do critério de julgamento adotado, visto que há necessidade da adoção de critérios uniformes em tais aquisições, de forma a melhor atender ao interesse público, em virtude da natureza do material contratado.

---

PREÇO MÁXIMO

Não

---

AMOSTRA OU PROVA DE CONCEITO

Sim

---

Justificar e Descrever Procedimento

A licitação para a "Solução de Gerenciamento de Filas" do BANESE, que inclui a aquisição de hardware (totens e mini PCs) e software, é uma contratação complexa que envolve múltiplos componentes e integrações. O documento de "Especificações Técnicas" detalha requisitos técnicos e de segurança para a solução. Uma Prova de Conceito (PoC) presencial é necessária para mitigar riscos e garantir que a solução proposta pela contratada atenda a todos os requisitos antes da implementação em larga escala.

a) O prazo para início da Prova de conceito será de 20 (vinte) dias corridos, contados da convocação do licitante provisoriamente vencedor, devendo ser agendada através do e-mail [arrat.canais@banese.com.br](mailto:arrat.canais@banese.com.br), ato este subsequente à fase de análise e aceitabilidade das propostas.

Parágrafo único: O prazo de que trata a alínea 'a' poderá ser prorrogado por uma única vez, por até 10 (dez) dias corridos, mediante solicitação fundamentada da licitante e aceitação expressa da Administração, desde que comprovada a ocorrência de motivo justo ou impedimento técnico alheio à vontade da licitante que inviabilize o cumprimento do prazo original.

Estrutura da Prova de Conceito (PoC):

1. Preparação do Ambiente

Setup Físico: A licitante instalar um totem e um mini PC numa unidade Piloto localizada em Aracaju/SE.

2. Testes de Funcionalidades do Software

Gestão de Filas: Simular o fluxo completo de atendimento, desde a emissão de senhas no totem até a chamada, redirecionamento e finalização pelo atendente.

Módulo de TV Corporativa: Validar a capacidade de agendar a exibição de diferentes formatos de mídia (vídeo e imagem) e a segmentação da programação por grupo de unidades.

3. Testes de Relatórios e Monitoramento

Dashboards: Validar a exibição em tempo real de indicadores como tempo de espera, clientes na fila, e status dos equipamentos, com a sinalização por cores.

Geração de Relatórios: Gerar e exportar relatórios nos formatos .xls ou .csv, verificando se os dados e filtros solicitados estão presentes.

Drill Down: Testar a navegação hierárquica nos dados de monitoramento (Rede > Regional > Agência > Categoria/Fila).

- A prova de conceito será analisada em um prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar da data da conclusão com sucesso da instalação da solução.

- Quando constatado, através do exame realizado, divergência entre a Solução ofertada e as exigências previstas no instrumento convocatório e seus anexos, será convocada a próxima licitante na ordem de classificação.

- A não realização da prova de conceito no prazo previsto neste instrumento ensejará a convocação das demais licitantes na ordem classificatória, como também a aplicação à licitante faltante das sanções previstas em lei;

---

VISITA TÉCNICA

Não

---

CONSÓRCIO

Não

---

HABILITAÇÃO - BALANÇO PATRIMONIAL

Sim

---

HABILITAÇÃO - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OPERACIONAL

Sim

---

Justificar

Para garantir a contratação de uma empresa com a expertise e a capacidade necessárias para implementar e manter uma solução de emissão de senhas eficiente e confiável nas unidades bancárias, as qualificações técnicas das empresas participantes da licitação devem abranger :

o Apresentação de atestado de capacidade técnica de, pelo menos um contrato de Solução de Gestão de filas de escopo similar já executado com sucesso . O atestado deve detalhar o escopo dos serviços, prazos, e a satisfação do contratante.

---

HABILITAÇÃO - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL

Não

---

PRAZO E CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO OU ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Adotar Padrão Banese.

---

VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato terá vigência de 60 (sessenta) meses, contados da data da última assinatura. Os preços poderão ser reajustados após cada 12 (doze) meses, contados do início da vigência do contrato, adotando-se a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou outro índice que eventualmente venha a substituí-lo.

---

GARANTIA PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Não

---

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Sim

---

Justificar

Face a natureza do objeto licitado, é exigida a assinatura do Termo de Confidencialidade.

---

FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

A fiscalização do contrato ficará a cargo da ARRAT- Área de estrutura de rede de atendimento, por meio do seu gestor ou servidor/empregado formalmente designado.

O contrato contará também com o apoio de uma fiscalização técnica que será realizada pela ARINF- Área de Infraestrutura que designará formalmente os empregados responsáveis para este fim.

---

SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO LICITADO

Não

---

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA

Não

---

MODO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO BEM OU SERVIÇOS

**1. PRAZO DE ENTREGA DOS SERVIÇOS E MATERIAIS**

1. A CONTRATADA deverá realizar a entrega dos equipamentos objetos desta contratação em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos contados do pedido formal;

§1º O prazo de que trata a alínea '1' poderá ser prorrogado por uma única vez, por até 15 (quinze) dias corridos, mediante solicitação fundamentada da licitante e aceitação expressa da Administração, desde que comprovada a ocorrência de motivo justo ou impedimento técnico alheio à vontade da licitante que inviabilize o cumprimento do prazo original.

2. Os equipamentos deverão ser entregues pela contratada na ARGEP – Área de Gestão de Patrimônio do Banese, localizada na Rua Roberto Fonseca, galpão nº 02, S/N, bairro Inácio Barbosa, CEP: 49.041-140, Aracaju (SE), em dias úteis no horário das 08 às 12h e das 14 às 17h;

3. A entrega dos equipamentos nas unidades bancárias será realizada pelo Contratante;

4. A instalação dos equipamentos será executada em etapa posterior à entrega física e aceite provisório dos materiais. O prazo para a conclusão da instalação e configuração da solução será de até 8 (oito) dias corridos por unidade/agência, contados a partir da solicitação formal do BANESE.

5. A prestação dos serviços objeto desta contratação terá início imediatamente após a conclusão e aceite de todas as etapas de instalação e testes de funcionamento dos equipamentos e sistemas nas unidades de atendimento.

6. A contratante será responsável pelo suporte e manutenção dos equipamentos e sistema por 60 (sessenta) meses, contados da conclusão da instalação e aceite.

**2. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

1. Os serviços de instalação e suporte serão executados onsite nas unidades do Banese indicadas no anexo “Unidades de atendimento – Banese”.

**3. EXIGÊNCIAS TÉCNICAS E OPERACIONAIS**

1. A CONTRATADA deve prever os seguintes Níveis de Serviços para suporte e manutenção;

1. Suporte de atendimento da CONTRATADA : segunda a sexta, das 8h às 18h;

2. A CONTRATADA deve apresentar documentos de domínio público que comprovem todos os recursos e funcionalidades mínimas exigidas para os equipamentos que irão integrar as características técnicas solicitadas no Anexo Especificações Técnicas.

3. A CONTRATADA deverá entregar em até 05 (cinco) dias úteis após o pedido de compra um plano de trabalho a ser validado pela CONTRATANTE, contendo cronograma e prazos para a execução das macros etapas do projeto.

4. Fica estabelecido que não ocorrendo recusa expressa da CONTRATANTE, os serviços serão considerados automaticamente aceitos. Ressalva que fica reservado à CONTRATANTE o direito de exigir, a qualquer tempo, durante o período de suporte e manutenção, a substituição de qualquer acessório, componente ou produto requerido e instalado que não apresentar as características de desempenho e funcionalidade exigidas, ou venha a apresentar falhas intermitentes não sanadas pela CONTRATADA.

**4. INSTALAÇÃO, SUPORTE E MANUTENÇÃO, SUPORTE E TESTES**

1. A CONTRATADA deverá disponibilizar a instalação inicial dos equipamentos, o suporte e manutenção por 60 (sessenta) meses, e passagem de conhecimento de acordo com os demais itens deste Termo de Referência, uma equipe com perfil técnico adequado às atividades previstas, com técnicos treinados pelo Contratado para a operação e configuração de todos os componentes ofertados.

2. Os chamados de suporte deverão ser abertos diretamente no Contratado, gerenciados pelo mesmo, através de número telefônico 0800 ou equivalente a ligação local e por ambiente WEB, fornecendo, neste momento, o número, data e hora de abertura do chamado. Este será considerado o

início para contagem dos prazos estabelecidos.

3. Durante todo o período de suporte e manutenção do Contratado, o serviço de suporte deve ser suprido segunda a sexta, das 8h às 18h .

4. Todo serviço de suporte deve ser realizado por profissional certificado pelo Contratado.

5. O serviço de suporte deve proporcionar a interação com a equipe técnica da CONTRATANTE, fornecendo apoio na resolução de incidentes que envolvam os componentes da oferta, garantindo seu pronto restabelecimento.

## 5. ESCOPO DO FORNECIMENTO

1. Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade por todas as despesas de instalação inicial, suporte técnico remoto relacionado a essa instalação inicial, bem como deslocamento dos seus técnicos ao local da instalação e manutenção dos equipamentos, seja para retirada e/ou entrega, incluindo todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondentes;

2. A solução ofertada pela CONTRATADA deverá contemplar todo o hardware e software necessário para atender todas as funcionalidades exigidas neste Termo de Referência, sem custo adicional para a CONTRATANTE;

3. Todos os componentes e subcomponentes objetos deste Termo de Referência deverão ser novos, de primeiro uso, sem previsão de descontinuidade anunciada, com tecnologia atualizada e avançada, em linha de produção atendendo às características técnicas presentes nos anexos deste Termo de Referência.

## 6. MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

O prazo de atendimento segue detalhado a seguir:

a) Possuir cobertura técnica responsável pelo atendimento nas localidades onde os totens e mini pc's serão instalados durante o período de vigência do contrato para atendimentos técnicos corretivos relacionados a hardware, solução de gerenciamento de filas e monitoramento da solução.

b) Corrigir qualquer problema de hardware e/ou software que impeça o funcionamento da solução nas unidades bancárias no prazo de até D+ 2 (úteis) contados da abertura do chamado, dentro do horário de funcionamento do local onde estejam instalados.

c) Gerenciar os incidentes por meio da ferramenta de monitoramento da CONTRATANTE.

d) Prever nos serviços de manutenção dos equipamentos e software dos totens e mini pc's as substituições de peças e componentes fornecidos, mão de obra e deslocamento visando manter a operação do totem normal, restauração da imagem dos computadores quando necessário, atualização dos firmwares e drivers dos dispositivos e manutenção dos softwares.

e) Executar os serviços de reparo dos totens e mini pc's no local onde estiverem instalados (ON-SITE).

f) Substituir o hardware ou o periférico que apresentou problema de acordo com as especificações técnicas do edital dentro do prazo estipulado no Prazo de atendimento.

A seguir é apresentado um resumo com os principais prazos de atendimento da solução, que deverão ser cumpridos pela CONTRATADA.

1- Correção de problemas de hardware e software que impeça o funcionamento da solução: D+ 2 (úteis) contados da abertura do chamado, dentro do horário de funcionamento do local onde a solução esteja instalada.

2- Instalação ou atualização de versão do sistema de gerenciamento de filas da CONTRATADA nos totens e mini pc's visando corrigir problemas que impactam no atendimento: Iniciar a instalação / atualização / correção imediatamente após a autorização da CONTRATANTE, concluindo as atividades em até 24 horas.

---

## CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados da seguinte forma:

Licença de Uso, Módulo de agendamento de atendimento (Sob demanda), Módulo de TV corporativa, Suporte e Manutenção Onsite de Totem e Mini Pc:

Forma de Pagamento: O pagamento será efetuado em parcelas mensais, até o dia 20 do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

Condição de Início do Pagamento: O primeiro pagamento será processado somente após o pleno funcionamento e aceitação efetiva da solução pelo contratante;

Treinamento e Banco de Horas:

Forma de Pagamento: Por demanda, até o dia 20 do mês subsequente ao da prestação dos serviços, após a formalização do aceite por parte do contratante.

Aquisição de Totens e Mini PC's :

Forma de Pagamento: em até 30 (trinta) dias após a entrega, conferência dos equipamentos pelo

contratante e aceite formal;

Instalação de Totem e Mini PC:

Forma de pagamento: Único, até o dia 20 do mês subsequente à instalação e aceite formal da contratante.

Não afetos: Para os atendimentos considerados não afetos, a CONTRATADA deverá apresentar orçamento prévio para análise e autorização formal da CONTRATANTE antes da execução do serviço. A CONTRATADA deverá comprovar, a cada ocorrência, a compatibilidade dos preços orçados com os praticados no mercado — mediante apresentação da Nota Fiscal de compra da peça em seu nome — e emitir Nota Fiscal específica para o recebimento dos referidos serviços.

O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a aceitação formal do serviço e o recebimento da respectiva Nota Fiscal pela CONTRATANTE. Observa-se que o valor total orçado para este fim, durante a vigência de todo o contrato, será de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais).

Os pagamentos são condicionados à apresentação da respectiva Nota Fiscal/Fatura, aprovada pela Área da CONTRATANTE, acompanhada dos seguintes documentos:

- Certidões FGTS e Receita Federal/INSS.

---

OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Adotar Padrão Banese

---

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Adotar Padrão Banese

---

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Área Solicitante

---

Daynara Guimarães Melo  
Gerente de Área

Aprovação em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

---

Kleber Teles Dantas  
Diretor

---

Maraiza Cruz Sá  
Superintendente

---

Marco Antonio Queiroz  
Presidente

---

Marcus Vinicius de Gois Oliveira  
Gerente de Área

---

Rafael Nunes Tavares  
Superintendente

---

Wesley Teixeira Cabral  
Diretor

**Banese****PROPOSTA COMERCIAL - ANEXO II (FICHA TÉCNICA)**

AO  
 BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S.A.  
 A/C: SENHOR PREGOEIRO  
 RUA OLÍMPIO DE SOUZA CAMPOS JÚNIOR N° 31 - BAIRRO INÁCIO BARBOSA - ARACAJU – SE

**CERTAME:** Processo Licitatório - PL n. 013/2026  
**DATA:** 28/07/2026 às 10 horas

Lote 1 - DESCRIÇÃO	Qtd.	Und.	Valor Unit. R\$	Valor R\$	Valor Total para 60 meses R\$	Valor Por Extenso
ITEM 01 - Licença de uso de aplicativo para controlar a emissão e chamada de senhas incluindo, instalação, relatórios, monitoramento de atendimento (dashboard), suporte e manutenção. Independente do número de atendentes.	59	Und.		0,00	R\$ 0,00	
ITEM 02 - Módulo de TV corporativa (gestão de conteúdo)	59	Und.		0,00	R\$ 0,00	
ITEM 03 - Módulo de agendamento de atendimento (sob demanda)	59	Und.		0,00	R\$ 0,00	
ITEM 04 - Treinamento (sob demanda)	2	Und.		0,00	R\$ 0,00	
ITEM 05 - Banco de Horas (sob Demanda)	200	horas		0,00	R\$ 0,00	
ITEM 06 - Aquisição de totens, com o fornecimento do gabinete, hardware, periféricos necessários à emissão de senhas.	59	Und.		0,00	R\$ 0,00	
ITEM 07 - Aquisição de Mini PC's para utilização em TVs para as chamadas de senha.	59	Und.		0,00	R\$ 0,00	
ITEM 08 - Instalação de totem.	59	Und.		0,00	R\$ 0,00	
ITEM 09 - Instalação de mini PC.	59	Und.		0,00	R\$ 0,00	
ITEM 10 - Suporte e manutenção onsite de totem.	59	Und.		0,00	R\$ 0,00	
ITEM 11 - Suporte e manutenção onsite de mini PC.	59	Und.		0,00	R\$ 0,00	
<b>Valor Total</b>					<b>R\$ 0,00</b>	

**DADOS DA PROPOSTA**

<b>Validade da Proposta:</b>	60 (sessenta) dias.
<b>Prazo de Entrega:</b>	CONFORME ANEXO III - MINUTA DO CONTRATO.
<b>Condições de Pagamento:</b>	CONFORME ANEXO III - MINUTA DO CONTRATO.
<b>Garantia do Produto:</b>	CONFORME ANEXO III - MINUTA DO CONTRATO.
<b>Modalidade do Frete:</b>	CIF.
<b>Outras Especificações:</b>	Impostos inclusos.

**OBSERVAÇÃO:**

Ao preencher e subscrever esta PROPOSTA COMERCIAL, a empresa declara a ciência e a concordância com as cláusulas constantes no Edital e seus anexos, e que nos preços propostos encontram-se incluídos todos os tributos, impostos, encargos sociais/trabalhistas, e quaisquer ônus que porventura possam recair sobre o objeto da presente licitação. **NOTA: Nos itens 01,02,03, 10 e 11 devem ser preenchidos os valores unitários mensais.**

**ANEXO III - MINUTA DE CONTRATO PARA CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE UMA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS E AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS, ATRAVÉS DE TOTENS, QUE ENTRE SI CELEBRAM, O BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S.A. E EMPRESA ....., NA FORMA ABAIXO:**

Por este instrumento, o **BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S.A.**, de um lado, pessoa jurídica de direito privado, constituída na forma de sociedade de economia mista estadual, inscrito no CNPJ/MF n. 13.009.717/0001-46, com endereço na Rua Olímpio de Souza Campos Júnior, 31, CEP 49040-840, Bairro Inácio Barbosa, Aracaju (SE), denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Presidente, Sr. Marco Antonio Queiroz, brasileiro, casado, bacharel em direito, CPF/MF n° XXX.959.465-XX, e pelo Diretor, Sr. Wesley Teixeira Cabral, brasileiro, casado, bancário, CPF n° XXX.661.555.XX, residentes e domiciliados em Aracaju (SE) e do outro lado a empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ/MF n° XXXXXXXXXXXX, com endereço na Rua XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, n° XXX, CEP XXXXXXXX, Bairro XXXXXXXX, na Cidade de XXXXXXXXXXXX, doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato, na forma de seu contrato social, por seu representante legal, Sr. XXXXXXXXXXXX, brasileiro, xxxxxxxx, xxxxxx, CPF/MF n° XXXXXXXXXXXX, residente e domiciliado na cidade de XXXXXXXX (XX), resolvem celebrar o presente Contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO FUNDAMENTO LEGAL:**

O presente contrato decorre do procedimento administrativo, PROCESSO LICITATÓRIO - PL n° 013/2026, homologado em xx/xx/2026, formalizado de acordo com a Lei n° 13.303/2016, e o Regulamento Interno de Licitações e Contratos, parte integrante deste Instrumento, como se transcrito estivesse.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO:**

O presente contrato prevê contratação de prestação de serviços para a implementação de uma Solução de Gerenciamento de Filas: aplicativo para controlar a emissão / chamada de senhas, de acordo com a Política de Atendimento, integrações, relatórios e monitoramento de atendimento e a aquisição de equipamentos, através de totens, com o fornecimento do gabinete, hardware,



periféricos necessários e Mini PC's para a utilização em telas para as chamadas de senha, além da instalação, manutenção, suporte e monitoramento real-time dos totens e status dos periféricos.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DO MODO E CONDIÇÕES DA EXECUÇÃO DO OBJETO/SERVIÇO:**

**§1º. PRAZO DE ENTREGA DOS SERVIÇOS E MATERIAIS:**

- a) A CONTRATADA deverá realizar a entrega dos equipamentos objetos desta contratação em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos contados do pedido formal;
- b) O prazo de que trata a alínea '1' poderá ser prorrogado por uma única vez, por até 15 (quinze) dias corridos, mediante solicitação fundamentada da licitante e aceitação expressa da Administração, desde que comprovada a ocorrência de motivo justo ou impedimento técnico alheio à vontade da licitante que inviabilize o cumprimento do prazo original;
- c) Os equipamentos deverão ser entregues na ARGEP - Área de Gestão de Patrimônio do Banese, localizada na Rua Roberto Fonseca, galpão nº 02, S/N, bairro Inácio Barbosa, CEP: 49041-140, Aracaju (SE), em dias úteis no horário das 08 às 12h e das 14 às 17h;
- d) A entrega dos equipamentos nas unidades bancárias será realizada pelo Contratante;
- e) A instalação dos equipamentos será executada em etapa posterior à entrega física e aceite provisório dos materiais. O prazo para a conclusão da instalação e configuração da solução será de até 8 (oito) dias corridos por unidade/agência, contados a partir da solicitação formal do BANESE;
- f) A prestação dos serviços objeto desta contratação terá início imediatamente após a conclusão e aceite de todas as etapas de instalação e testes de funcionamento dos equipamentos e sistemas nas unidades de atendimento;
- g) A contratante será responsável pelo suporte e manutenção dos equipamentos e sistema por 60 (sessenta) meses, contados da conclusão da instalação e aceite.

**§2º. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**



Centro Administrativo Banese  
Rua Olímpio de Souza Campos Júnior, 31 Distrito Industrial  
Bairro: Inácio Barbosa – Aracaju/SE CEP: 49.040-840

- a) Os serviços de instalação e suporte serão executados onsite nas unidades do Banese indicadas no anexo “Unidades de atendimento - Banese”.

**§3º. EXIGÊNCIAS TÉCNICAS E OPERACIONAIS:**

- a) A CONTRATADA deve prever os seguintes Níveis de Serviços para suporte e manutenção;
- a1) Suporte de atendimento da CONTRATADA : segunda a sexta, das 8h às 18h.
- b) A CONTRATADA deve apresentar documentos de domínio público que comprovem todos os recursos e funcionalidades mínimas exigidas para os equipamentos que irão integrar as características técnicas solicitadas no Anexo Especificações Técnicas;
- c) A CONTRATADA deverá entregar em até 05 (cinco) dias úteis após o pedido de compra um plano de trabalho a ser validado pela CONTRATANTE, contendo cronograma e prazos para a execução das macros etapas do projeto;
- d) Fica estabelecido que não ocorrendo recusa expressa da CONTRATANTE, os serviços serão considerados automaticamente aceitos. Ressalva que fica reservado à CONTRATANTE o direito de exigir, a qualquer tempo, durante o período de suporte e manutenção, a substituição de qualquer acessório, componente ou produto requerido e instalado que não apresentar as características de desempenho e funcionalidade exigidas, ou venha a apresentar falhas intermitentes não sanadas pela CONTRATADA.

**§4º. INSTALAÇÃO, SUPORTE E MANUTENÇÃO, SUPORTE E TESTES:**

- a) A CONTRATADA deverá disponibilizar a instalação inicial dos equipamentos, o suporte e manutenção por 60 (sessenta) meses, e passagem de conhecimento de acordo com os demais itens deste Termo de Referência, uma equipe com perfil técnico adequado às atividades previstas, com técnicos treinados pelo Contratado para a operação e configuração de todos os componentes ofertados;
- b) Os chamados de suporte deverão ser abertos diretamente no Contratado, gerenciados pelo mesmo, através de número telefônico 0800 ou equivalente a ligação local e por ambiente WEB, fornecendo, neste momento, o número, data e hora de abertura do chamado. Este será considerado o início para contagem dos prazos estabelecidos;



- c) Durante todo o período de suporte e manutenção do Contratado, o serviço de suporte deve ser suprido segunda a sexta, das 8h às 18h;
- d) Todo serviço de suporte deve ser realizado por profissional certificado pelo Contratado;
- e) O serviço de suporte deve proporcionar a interação com a equipe técnica da CONTRATANTE, fornecendo apoio na resolução de incidentes que envolvam os componentes da oferta, garantindo seu pronto restabelecimento.

**§5º. ESCOPO DO FORNECIMENTO:**

- a) Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade por todas as despesas de instalação inicial, suporte técnico remoto relacionado a essa instalação inicial, bem como deslocamento dos seus técnicos ao local da instalação e manutenção dos equipamentos, seja para retirada e/ou entrega, incluindo todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondentes;
- b) A solução ofertada pela CONTRATADA deverá contemplar todo o hardware e software necessário para atender todas as funcionalidades exigidas no Edital e anexos, sem custo adicional para a CONTRATANTE;
- c) Todos os componentes e subcomponentes objetos desta contratação deverão ser novos, de primeiro uso, sem previsão de descontinuidade anunciada, com tecnologia atualizada e avançada, em linha de produção atendendo às características técnicas presentes nos anexos deste Termo de Referência.

**§6º. MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO:**

1. O prazo de atendimento segue detalhado a seguir:
  - a) Possuir cobertura técnica responsável pelo atendimento nas localidades onde os totens e mini pc's serão instalados durante o período de vigência do contrato para atendimentos técnicos corretivos relacionados a hardware, solução de gerenciamento de filas e monitoramento da solução;
  - b) Corrigir qualquer problema de hardware e/ou software que impeça o funcionamento da solução nas unidades bancárias no prazo de até D+ 2 (úteis) contados da abertura do chamado, dentro do horário de funcionamento do local onde estejam instalados;
  - c) Gerenciar os incidentes por meio da ferramenta de monitoramento da CONTRATANTE;



- d) Prever nos serviços de manutenção dos equipamentos e software dos totens e mini pc´s as substituições de peças e componentes fornecidos, mão de obra e deslocamento visando manter a operação do totem normal, restauração da imagem dos computadores quando necessário, atualização dos firmwares e drivers dos dispositivos e manutenção dos softwares;
- e) Executar os serviços de reparo dos totens e mini pc´s no local onde estiverem instalados (ON-SITE);
- f) Substituir o hardware ou o periférico que apresentou problema de acordo com as especificações técnicas do edital dentro do prazo estipulado no Prazo de atendimento.

**§7º.** A seguir é apresentado um resumo com os principais prazos de atendimento da solução, que deverão ser cumpridos pela CONTRATADA:

- a) Correção de problemas de hardware e software que impeça o funcionamento da solução: D+ 2 (úteis) contados da abertura do chamado, dentro do horário de funcionamento do local onde a solução esteja instalada;
- b) Instalação ou atualização de versão do sistema de gerenciamento de filas da CONTRATADA nos totens e mini pc´s visando corrigir problemas que impactam no atendimento: Iniciar a instalação / atualização / correção imediatamente após a autorização da CONTRATANTE, concluindo as atividades em até 24 horas.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DO RECEBIMENTO DO OBJETO/SERVIÇO:**

O BANESE efetuará o recebimento do objeto/serviço, observadas as condições e os procedimentos a seguir:

**§1º.** Os objetos/serviços serão recebidos provisoriamente, quando da respectiva entrega, mediante Termo de Recebimento Provisório, para posterior verificação de sua conformidade com as especificações, condições e obrigações previstas neste Contrato;

**§2º.** Verificada a necessidade de ajustes, correções e/ou substituições, a CONTRATADA será convocada a efetuá-los, às suas expensas, em prazo a ser definido pelo BANESE;



§3º. Realizados os ajustes e/ou as substituições solicitadas pelo Banco, será emitido novo Termo de Recebimento Provisório, sendo realizada, em seguida, nova avaliação de conformidade dos bens;

§4º. Não realizados os ajustes e/ou as substituições solicitadas, o objeto será rejeitado, podendo o Contrato ser rescindido pelo BANCO, sem prejuízo da instauração de procedimento punitivo para a aplicação de penalidade;

§5º. Verificado o atendimento das especificações, condições e obrigações previstas neste Contrato o BANCO receberá definitivamente o objeto, em até 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento provisório, através da emissão de Termo de Recebimento Definitivo;

§6º. O recebimento definitivo dos objetos/serviços constitui condição indispensável para o pagamento do valor ajustado;

§7º. O recebimento definitivo dos objetos/serviços não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por vícios revelados posteriormente, nem pela garantia dos bens entregues e/ou dos serviços realizados.

**CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO:**

§1º. Pela contratação o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância de R\$ ..... (por extenso), conforme tabela de preços a abaixo:

Lote 1 - DESCRIÇÃO	Qtd.	Und.	Valor unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
ITEM 01 - Licença de uso de aplicativo para controlar a emissão e chamada de senhas incluindo, instalação, relatórios, monitoramento de atendimento (dashboard), suporte e manutenção. Independente do número de atendentes.	59	Und.			
ITEM 02 - Módulo de TV corporativa (gestão de conteúdo).	59	Und.			
ITEM 03 - Módulo de agendamento de atendimento (sob demanda).	59	Und.			
ITEM 04 - Treinamento (sob demanda).	2	Und.			
ITEM 05 - Banco de Horas (sob Demanda).	200	Horas			



ITEM 06 - Aquisição de totens, com o fornecimento do gabinete, hardware, periféricos necessários à emissão de senhas.	59	Und.			
ITEM 07 - Aquisição de Mini PC's para utilização em TVs para as chamadas de senha.	59	Und.			
ITEM 08 - Instalação de totem.	59	Und.			
ITEM 09 - Instalação de mini PC.	59	Und.			
ITEM 10 - Suporte e manutenção onsite de totem.	59	Und.			
ITEM 11 - Suporte e manutenção onsite de mini PC.	59	Und.			
<b>TOTAL GLOBAL</b>					

§2º. Os pagamentos serão efetuados da seguinte forma:

- a) Licença de Uso, Módulo de agendamento de atendimento (Sob demanda), Módulo de TV corporativa, Suporte e Manutenção Onsite de Totem e Mini Pc;
- b) Forma de Pagamento: O pagamento será efetuado em parcelas mensais, até o dia 20 do mês subseqüente ao da prestação dos serviços;
- c) Condição de Início do Pagamento: O primeiro pagamento será processado somente após o pleno funcionamento e aceitação efetiva da solução pelo contratante;

§3º. Treinamento e Banco de Horas:

- a) Forma de Pagamento: Por demanda, até o dia 20 do mês subseqüente ao da prestação dos serviços, após a formalização do aceite por parte do contratante.

§4º. Aquisição de Totens e Mini PC's:

- a) Forma de Pagamento: em até 30 (trinta) dias após a entrega, conferência dos equipamentos pelo contratante e aceite formal.

§5º. Instalação de Totem e Mini PC:

- a) Forma de pagamento: Único, até o dia 20 do mês subseqüente à instalação e aceite formal da contratante.

§6º. Não afetos:



- a) Para os atendimentos considerados não afetos, a CONTRATADA deverá apresentar orçamento prévio para análise e autorização formal da CONTRATANTE antes da execução do serviço. A CONTRATADA deverá comprovar, a cada ocorrência, a compatibilidade dos preços orçados com os praticados no mercado, mediante apresentação da Nota Fiscal de compra da peça em seu nome e emitir Nota Fiscal específica para o recebimento dos referidos serviços.

**§7º.** O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a aceitação formal do serviço e o recebimento da respectiva Nota Fiscal pela CONTRATANTE. Observa-se que o valor total orçado para este fim, durante a vigência de todo o contrato, será de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais);

**§8º.** Os pagamentos são condicionados à apresentação da respectiva Nota Fiscal/Fatura, aprovada pela Área da CONTRATANTE, acompanhada das certidões Federal e FGTS válidas;

**§9º.** Havendo erro na fatura apresentada, esta será devolvida para as necessárias correções, com as informações que motivaram a sua rejeição. Neste caso, fica automaticamente prorrogada pelo mesmo prazo estabelecido no parágrafo anterior, contados da reapresentação da fatura corrigida;

**§10.** A devolução da fatura não aprovada pela CONTRATANTE em hipótese alguma autorizará a empresa CONTRATADA a suspender o fornecimento e demais obrigações decorrentes do contrato;

**§11.** As faturas/notas fiscais deverão conter o número do contrato ou do pedido de compra, o objeto contratado, a agência e o número da conta corrente da CONTRATADA;

**§12.** Todos os pagamentos serão realizados em conta corrente mantida pela CONTRATADA no BANESE, após aceite/autorização formal da CONTRATANTE;

**§13.** Na impossibilidade de manutenção de conta corrente no BANESE, e mediante justificativa aceita pela CONTRATANTE, os respectivos créditos estarão disponíveis:

- a) Através de Boleto de Compensação Bancária ou Transferência Eletrônica Disponível (TED), para contas mantidas pela CONTRATADA em outras instituições financeiras, sendo realizado o respectivo desconto da tarifa bancária. Em conformidade com a Resolução CMN nº 3.919/2010, que regulamenta a cobrança de serviços bancários, os valores das tarifas estarão disponibilizados no portal da instituição financeira na internet.



**§14.** Nos preços dos serviços apresentando pela CONTRATADA, deverão estar inclusos todos os custos diretos e/ou indiretos relativos ao objeto deste Contrato, além dos custos inerentes à mão de obra e remunerações, bem como todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, securitários, tributários ou quaisquer outros custos decorrentes ou que venham a ser devidos em razão do mesmo, não cabendo à CONTRATANTE quaisquer custos adicionais;

**§15.** A devolução da fatura não aprovada pela CONTRATANTE em hipótese alguma autorizará a empresa CONTRATADA a suspender o fornecimento e/ou prestação dos serviços e demais obrigações decorrentes do contrato;

**§16.** O pagamento não isentará a CONTRATADA de suas responsabilidades e obrigações decorrentes deste Contrato;

**§17.** O pagamento fica condicionado à lavratura dos Termos de Recebimentos PROVISÓRIO e DEFINITIVO, na forma estabelecida no artigo 181 do RILC;

**§18.** As Notas Fiscais/Faturas deverão ser entregues no endereço da CONTRATANTE constante no preâmbulo deste Contrato, acompanhadas das certidões negativas relativas à regularidade fiscal;

**§19.** Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira, imposta em decorrência de penalidade ou inadimplemento contratual, atraso do pagamento dos salários ou recolhimento dos respectivos encargos sociais;

**§20.** Fatura ou Nota Fiscal, que deverá conter o detalhamento dos produtos/serviços recebidos ou executados e/ou eventuais multas ou sanções contratuais aplicadas, conforme disposto no Regulamento Interno de Licitações e Contratos do BANESE.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:**

A solução de Gerenciamento de filas deve ser compatível com o “Caderno de Especificações Técnicas do Apêndice “A”.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DA FISCALIZAÇÃO:**

O objeto deste Contrato será fiscalizado nos termos seguintes:

**§1º.** A gestão deste contrato ficará a cargo da Área de Compras e Contratos - ARCO, representante da CONTRATANTE, nos termos do Artigo 184 do Regulamento de Licitações e Contratos do BANESE - RILC;



**§2º.** A fiscalização do contrato ficará a cargo da ARRAT- Área de estrutura de rede de atendimento, por meio do seu gestor ou servidor/empregado formalmente designado;

**§3º.** O Contrato contará também com o apoio de uma fiscalização técnica que será realizada pela ARINF - Área de Infraestrutura que designará formalmente os empregados responsáveis para este fim;

**§4º.** O fiscal designado fica desde já autorizado a acompanhar todos os passos referentes ao cumprimento deste contrato administrativo, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a sua execução e determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados;

**§5º.** Todas as ordens de serviço, instruções, reclamações e, em geral, qualquer entendimento entre o fiscal e a CONTRATADA, deverão ser tomadas por escrito na ocasião devida, não sendo levadas em consideração quaisquer alegações fundamentadas em ordens ou declarações verbais;

**§6º.** As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes;

**§7º.** O fiscal deverá analisar, atestar e visar os documentos, inclusive de natureza fiscal, apresentados pela empresa;

**§8º.** Constatada a ocorrência de infração contratual por parte da CONTRATADA, poderá ser instaurado processo administrativo nos moldes do Regulamento Interno de Licitações e Contratos - RILC;

**§9º.** O fiscal deverá comunicar à CONTRATADA o descumprimento do contrato e indicar os procedimentos necessários ao seu correto cumprimento, recusando itens ou serviços que estiverem fora das especificações e quantidades discriminadas neste instrumento, solicitando, quando for o caso, sua substituição ou correção;

**§10.** A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a lhes fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades;

**§11.** A CONTRATANTE se reserva ao direito de rejeitar, no todo ou em parte o serviço prestado, se em desacordo com o que foi orçado e contratado;

**§12.** Quaisquer exigências da FISCALIZAÇÃO, inerentes ao objeto ora contratado, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE;



**§13.** O fiscal deverá comunicar à CONTRATADA o descumprimento do contrato e indicar os procedimentos necessários ao seu correto cumprimento, recusando itens ou serviços que estiverem fora das especificações e quantidades discriminadas no contrato, solicitando, quando for o caso, sua substituição ou correção;

**§14.** A FISCALIZAÇÃO exercida pela CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, de exercer sua própria fiscalização, inclusive perante terceiros, e por qualquer irregularidade que venha existir, não implicando corresponsabilidade do BANESE ou de seus agentes e prepostos;

**§15.** O fiscal deverá solicitar à CONTRATADA e/ou a seu preposto todas as providências necessárias à correta prestação dos serviços contratados;

**§16.** A FISCALIZAÇÃO poderá exigir, por justas razões, uma vez comprovada a necessidade, a imediata substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que vier a desmerecer a confiança, ou embarace a FISCALIZAÇÃO ou ainda que venha a se portar de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram delegadas.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DA GARANTIA DO PRODUTO/SERVIÇO:**

O detalhamento está previsto no item “6.6” no Apêndice “A” - Manutenção e Suporte Técnico do Caderno de Especificações Técnicas.

#### **CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

Além das obrigações legais, regulamentares e as demais constantes neste contrato, a Contratada obriga-se, ainda, a:

**§1º.** Cumprir com todos os itens da Proposta Comercial (Ficha Técnica);

**§2º.** Cumprir o disposto na Lei Estadual nº 9.166 de 13 de janeiro de 2023, quanto à reserva de vagas de empregos nas empresas prestadoras de serviços ao Estado de Sergipe para as mulheres vítimas de violência doméstica e familiar, quando couber;

**§3º.** Responsabilizar-se pelas despesas de todos os tributos (federais, estaduais e municipais), encargos fiscais e/ou para-fiscais, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, na execução deste contrato;

**§4º.** Atender prontamente a quaisquer exigências da CONTRATANTE, inerentes ao objeto do presente Contrato;

**§5º.** Não transferir ou ceder, total ou parcialmente a execução do presente contrato, quando couber;



- §6º.** Manter durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação que deu origem ao presente contrato, sob pena de sua rescisão e aplicação das penalidades ora previstas;
- §7º.** Responder, civil e criminalmente, por todos os danos, perdas ou prejuízos causados, direta ou indiretamente, por seus empregados, prepostos ou mandatários, por negligência, imprudência ou imperícia, seja por dolo ou culpa, à CONTRATANTE ou a terceiros, no cumprimento do Contrato;
- §8º.** Cumprir rigorosamente todas as regras de segurança e normas internas vigentes nos estabelecimentos da CONTRATANTE quando da execução dos serviços;
- §9º.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE;
- §10.** Garantir a presença de representante da CONTRATADA quando solicitado em reuniões de acompanhamento do contrato, a serem realizadas no BANESE;
- §11.** Comunicar a CONTRATANTE no prazo de 02 (dois) dias úteis da ocorrência, qualquer alteração na composição societária da empresa;
- §12.** Comunicar com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis quaisquer alterações cadastrais da empresa;
- §13.** Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela CONTRATANTE;
- §14.** Permitir, em caráter irrevogável e irretratável, que a CONTRATANTE forneça aos órgãos e entidades municipais, estaduais e federais, voltados à administração tributária, toda e qualquer informação ou ainda documentos que lhe forem requisitados, relativos a este Contrato, em cumprimento às disposições normativas vigentes;
- §15.** Responder perante a CONTRATANTE por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência o objeto deste ajuste, por atos de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando a CONTRATANTE o exercício do direito de regresso, eximindo a CONTRATANTE de qualquer solidariedade ou responsabilidade;
- §16.** Arcar com quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CONTRATANTE, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CONTRATANTE;
- §17.** A CONTRATADA responderá na qualidade de fiel depositário por toda a documentação que lhe for entregue pelo CONTRATANTE;



**§18.** A CONTRATANTE irá avaliar a qualidade dos produtos/serviços entregues, a conformidade com a norma e com o escopo definido no Contrato. No caso de falhas, a CONTRATADA deverá realizar as devidas correções e eliminação de pendências;

**§19.** No que couber, permitir o acesso do Banco Central do Brasil às documentações e informações referente aos serviços prestados, aos termos firmados, bem como às dependências da CONTRATADA, conforme o disposto na §1º do Artigo 33 da Resolução nº 4.557 de 23 de fevereiro de 2017 do referido órgão;

**§20.** Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros por seus técnicos decorrentes de culpa ou dolo na execução do presente contrato;

**§21.** Responder por todo e qualquer dano que seus empregados, prepostos ou mandatários, causarem à CONTRATANTE ou a terceiros, que guardem relação com o objeto deste Contrato, ainda que decorrente de ato culposo, não reduzindo ou excluindo essa responsabilidade à fiscalização ou acompanhamento a cargo da CONTRATANTE;

**§22.** Cumprir rigorosamente todas as regras de segurança, controle de acesso e normas internas vigentes nos estabelecimentos do BANESE, quando da execução dos serviços;

**§23.** Cumprir todas as exigências constantes no PROCESSO LICITATÓRIO nº 013/2026, seus anexos e neste contrato, inclusive quanto aos prazos e modo para execução dos serviços contratados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:**

**§1º.** Acompanhar a entrega dos bens/serviços e fiscalizar a boa prestação de seu fornecimento, verificando de forma minuciosa se o objeto entregue atende a todas as especificações técnicas exigidas;

**§2º.** Fiscalizar/supervisionar os serviços ora contratados a qualquer momento, obrigando-se a CONTRATADA facilitar a execução da fiscalização;

**§3º.** Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir com a obrigação de fornecimento e execução dos bens/serviços dentro das normas exigidas, inclusive permitir o acesso de representantes, prepostos ou empregados da CONTRATADA aos locais onde serão prestados os serviços, observadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio e das pessoas;

**§4º.** Acompanhar e aprovar a entrega dos produtos e/ou os serviços executados, atestando os recebimentos provisório e definitivo;



- §5º. Cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes relativas à segurança, inclusive aquelas atinentes ao controle de acesso de pessoas e veículos, bem assim sobre a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;
- §6º. Aplicar sanções ou penalidades previstas no contrato quando necessário;
- §7º. Efetuar o pagamento à CONTRATADA nos prazos e nas condições estabelecidas no presente Contrato;
- §8º. Registrar as ocorrências de atraso na entrega e/ou execução do objeto ou, ainda, de descumprimento do prazo para a assistência/suporte técnico, detalhados neste contrato, inclusive, fixando prazo para sua correção;
- §9º. Notificar a CONTRATADA sobre qualquer irregularidade manifestada na execução deste Contrato, fixando prazo para a sua correção, e, quando for o caso, sobre aplicação de sanções ou penalidades;
- §10. Fornecer subsídios necessários ao desempenho da atividade da CONTRATADA, encaminhando os documentos pertinentes à adequada realização dos serviços correspondentes;
- §11. Prestar, à CONTRATADA, eventuais informações ou esclarecimentos necessários à execução dos serviços;
- §12. Diligenciar para que a CONTRATADA obtenha todas as facilidades e livre acesso às suas dependências para a boa execução dos serviços objeto do Contrato;
- §13. Analisar os serviços apresentados pela CONTRATADA, por meio de relatórios, podendo aprová-los, alterá-los e sugerir modificações se necessárias;
- §14. Exercer fiscalização e acompanhamento de entrega e execução do objeto do contrato, devendo fazer anotações e registros de todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados;
- §15. Rejeitar, no todo ou em parte, o fornecimento de objeto deste contrato em desacordo com o mesmo;
- §16. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o objeto do contrato;
- §17. Colaborar na execução do serviço fornecendo apoio logístico e informações necessárias para que a CONTRATADA possa desempenhar as atividades propostas, nos prazos e condições estipuladas;
- §18. Cumprir todas as demais obrigações constantes neste Contrato.

#### **CLÁUSULA ONZE - DA VIGÊNCIA CONTRATUAL:**

O contrato terá vigência de 60 (sessenta) meses, contados da data da última assinatura. Os preços poderão ser reajustados após cada 12 (doze) meses, contados



do início da vigência do contrato, adotando-se a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou outro índice que eventualmente venha a substituí-lo.

#### CLÁUSULA DOZE - DAS PENALIDADES:

§1º. A CONTRATADA que praticar atos em desacordo com a legislação, com as disposições do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco - RILC e constantes desse instrumento contratual, sem prejuízo das responsabilidades civil, administrativas e criminal, garantida a prévia defesa, sujeitar-se-á às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa moratória, limitada a 5% do valor do contrato, pelo atraso injustificado no cumprimento de prazos, na forma prevista no parágrafo segundo desta Cláusula;

III - multa compensatória, na forma prevista neste instrumento;

IV - suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o BANESE, por até 02 (dois) anos.

§2º. As sanções previstas nos incisos I e IV do parágrafo anterior poderão ser aplicadas juntamente com as dos incisos II e III;

§3º. No caso de atraso na entrega do objeto, a Contratada estará sujeita a multa moratória, calculada sobre a obrigação não cumprida na razão seguinte:

I - 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) ao dia, até o quinto dia consecutivo;

II - 0,35% (trinta e cinco centésimos por cento) ao dia, do sexto até o décimo dia consecutivo;

III - 0,4% (quatro décimos por cento) ao dia, do décimo primeiro até o décimo quinto dia consecutivo.

§4º. No caso de inexecução parcial, incidência de multa entre 5% e 10% sobre o valor da parcela inadimplida ou do saldo remanescente do contrato, a depender do inadimplemento, conforme avaliação do BANESE;

§5º. No caso de inexecução total, incidência de multa entre 10% e 20% sobre o valor total do contrato, conforme avaliação do BANESE;

§6º. Havendo justificativa expressa e documentada, por parte da CONTRATADA, a CONTRATANTE examinará as condições do atraso, com vista à dispensa da aplicação das sanções previstas nesta cláusula;



§7º. No caso de aplicação de sanção de multa o valor relativo a penalidade a ser aplicada será considerado como parte controversa para efeito de liquidação do valor devido à Contratada, devendo ser retido enquanto não for concluído o processo administrativo para aplicação da sanção;

§8º. A parte incontroversa do valor devido em face do cumprimento do contrato poderá ser paga no prazo de 15 (quinze) dias consecutivos, contados a partir da data da comunicação do ato de punição.

#### **CLÁUSULA TREZE - DA RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL:**

A CONTRATADA se compromete, sob pena de infração contratual, a:

§1º. Não permitir a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, e de mão de obra infantil, salvo este último na condição de aprendiz, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido, combate à escravidão, promovido pelo Ministério do Trabalho e Emprego - MTE;

§2º. Não empregar menor até 18 anos, inclusive menor aprendiz, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerando este período compreendido entre as 22 e 5 horas;

§3º. 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;

§4º. 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, incluindo, mas não se limitando, ao cumprimento da Lei Federal no 6.938/81 (Política Nacional do Meio Ambiente) e da Lei no 9.605/98 (Lei dos Crimes Ambientais), implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;

§5º. Dar tratamento especial e destinação adequada aos resíduos decorrentes do objeto contratado, obrigando-se pelo saneamento de quaisquer penalidades que venham a ser aplicadas por eventuais transgressões nesse sentido, sendo que a CONTRATADA deverá cumprir imediatamente, com todas as intimações e exigências



das autoridades competentes, bem como assume, neste ato, integral e exclusiva responsabilidade por todas e quaisquer perdas e danos que vier a causar ao meio ambiente, à **CONTRATANTE** ou a terceiros;

§6º. Deverá adotar boas práticas de preservação ambiental, protegendo o ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços com observância à legislação vigente, principalmente no que se refere a crimes ambientais;

§7º. Precisarará disseminar práticas de responsabilidade socioambiental na sua cadeia de fornecedores. Salientando que, durante a execução do Contrato, o Banese poderá realizar diligências objetivando constatar o atendimento das exigências relacionadas com a sustentabilidade ambiental;

§8º. Reduzir e otimizar o consumo de materiais, água e energia, bem como promover o descarte responsável e adequado de resíduos gerados (sólidos, líquidos e gasosos).

#### **CLÁUSULA CATORZE - DO CÓDIGO DE ÉTICA E POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO:**

§1º. A Contratada compromete-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, Código de Conduta Ética e Política Anticorrupção adotados pelo Banese, disponíveis através do site [www.banese.com.br](http://www.banese.com.br) (relação com investidores > governança corporativa);

§2º. Em caso de descumprimento desta cláusula, será aplicada à CONTRATADA faltosa as sanções previstas neste instrumento contratual.

#### **CLÁUSULA QUINZE - DA RESCISÃO:**

§1º. Constitui motivo para rescisão do contrato, unilateralmente, pelo CONTRATANTE:

I - Cumprimento irregular ou não cumprimento das cláusulas contratuais;

II - Atraso injustificado da entrega dos produtos e serviços;

III - A cessão ou transferência, total ou parcial do presente contrato e

IV - Falência, concordata ou liquidação judicial ou extrajudicial da CONTRATADA;

§2º. Constitui também motivo para a rescisão deste contrato, o cometimento pela CONTRATADA, durante a execução, de qualquer ato, atitude ou fato, que importe em violação as normas impostas pelo RILC do BANESE;

§3º. O presente Contrato poderá ser extinto nas hipóteses previstas no RILC, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Contrato;



**§4º.** A rescisão poderá ser realizada de forma unilateral pelo BANESE, por razões de interesse, dispensando qualquer ônus a ser pago por parte da CONTRATANTE;

**§5º.** Para a rescisão unilateral prevista no subitem anterior, fica assegurado à CONTRATADA um aviso prévio de 30 (trinta) dias, contados a partir da comunicação formal da decisão de rescisão, período pelo qual a CONTRATADA deverá continuar cumprindo todas as obrigações contratuais;

**§6º.** A inexecução parcial ou total deste Contrato ensejará a sua resolução, incidindo as consequências contratuais e as previstas na Lei nº 13.303/16 e no RILC, assegurado o contraditório e a prévia e ampla defesa em processo administrativo.

#### **CLÁUSULA DEZESSEIS - DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD):**

**§1º.** As Partes comprometem-se a seguir toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu Decreto Regulamentador (Decreto 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018), e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema;

**§2º.** A CONTRATADA, observada a legislação em vigor, ao realizar atividades que a caracterizem como operadora dos dados pessoais no âmbito do Instrumento, se limitará a seguir as instruções do BANESE durante as operações de tratamento de dados pessoais, sem prejuízo do cumprimento de suas obrigações decorrentes das leis e normas aplicáveis, nacionais e internacionais, versando sobre preservação da privacidade e proteção de dados pessoais;

**§3º.** Na hipótese de descumprimento das obrigações relativas à privacidade e proteção de dados, a Parte infratora se responsabiliza/concorda em indenizar e manter indene a Parte inocente de todas e quaisquer perdas e danos diretos ou prejuízos diretos que vier a causar à Parte inocente. A responsabilidade assumida pela Parte infratora perante a Parte inocente, pelas perdas, danos e prejuízos diretos ao qual se obriga a indenizar inclui os valores exigidos por terceiros da Parte inocente, a exceção dos lucros cessantes conforme entendimento do STJ e artigo 403 do Código Civil, para fins de evitar enriquecimento sem causa da vítima;

**§4º.** Caso a CONTRATADA seja compelida por qualquer ordem judicial ou comunicação oficial a fornecer ou divulgar dados pessoais tratados em razão deste Contrato, deverá a CONTRATADA notificar o BANESE imediatamente sobre o ocorrido, a fim de oportunizar a adoção, em tempo hábil, de medidas legais pertinentes para impedir ou mitigar os efeitos decorrentes da divulgação dos dados pessoais



relacionados a esta requisição, cuja base legal poderá, a depender do caso, ser a do Cumprimento de Obrigação Legal ou Regulatória ou a de Exercício Regular de Direitos, entre outros, ficando sob responsabilidade do BANESE definir, de acordo com o caso concreto;

**§5º.** Para os fins do Instrumento e deste Anexo, são considerados:

- a) “Dado Pessoal”: refere-se a qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (Titular). É considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrônica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, econômica, cultural ou social dessa pessoa singular;
- b) “Dado Pessoal Sensível”: refere-se a qualquer Dado Pessoal que diga respeito à saúde, opção sexual, crença religiosa, origem racial ou étnica, filiação política e etc;
- c) “Tratamento”: refere-se a toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- d) “Controladora”: refere-se à pessoa, física ou jurídica, que determina as finalidades e os meios de Tratamento dos Dados Pessoais;
- e) “Operadora”: refere-se à pessoa, física ou jurídica, que trata os Dados Pessoais de acordo com as instruções da Controladora.

**§6º.** As Partes comprometem-se a seguir toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu Decreto Regulamentador (Decreto 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018), e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema, bem como, o estabelecido na Política de Privacidade do BANESE e do seu Conglomerado, disponíveis no website <https://www.banese.com.br/>;

**§7º.** O disposto na Política de Privacidade do BANESE e do seu Conglomerado poderá ser alterado/atualizado, sendo assegurado/garantido que o BANESE comunicará este fato nos canais disponíveis quando de sua alteração;



**§8º.** A CONTRATADA, observada a legislação em vigor, ao realizar atividades que a caracterizem como Operadora dos Dados Pessoais no âmbito deste Instrumento, sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas, se obriga a:

- a)** Em conjunto com o BANESE, especificar as condições relativas aos Dados Pessoais e o seu Tratamento;
- b)** Solicitar, coletar e tratar apenas os dados pessoais estritamente necessários a atender o objeto do contrato;
- c)** Não praticar qualquer tipo de ato que envolva os Dados Pessoais transmitidos em razão do Instrumento, inclusive transferir a terceiros, total ou parcialmente, que não seja exclusivamente para a execução dos serviços contratados no referido Instrumento, sem a prévia e expressa autorização ou solicitação do BANESE, sob pena de responder pelos eventuais danos causados;
- d)** Durante o armazenamento de Dados Pessoais transmitidos pelo BANESE, a CONTRATADA respeitará, no mínimo, os seguintes padrões de segurança, os quais sempre deverão estar sustentados nas melhores tecnologias disponíveis no mercado:
  - (i)** o estabelecimento de controle estrito sobre o acesso aos Dados Pessoais mediante a definição de responsabilidades das pessoas que terão possibilidade de acesso e de privilégios de acesso exclusivo para determinados responsáveis;
  - (ii)** o estabelecimento de mecanismos de autenticação de acesso aos registros, usando, por exemplo, sistemas de autenticação dupla para assegurar a individualização do responsável pelo tratamento dos registros;
  - (iii)** a criação de inventário detalhado dos acessos aos registros de conexão e de acesso a aplicações e bases de dados, contendo o momento, a duração, dados e informações, a identidade do funcionário ou do responsável pelo acesso designado pela CONTRATADA, inclusive quando tal acesso é feito para cumprimento das obrigações legais ou determinações por parte de autoridades;
  - (iv)** o uso de soluções de gestão dos registros por meio de técnicas que garantam a inviolabilidade dos Dados Pessoais, como encriptação; e
  - (v)** o processamento e Tratamento dos Dados Pessoais apenas com base nas instruções documentadas pelo BANESE.
- e)** Manter registro escrito das seguintes informações:
  - (i)** todas as atividades de Tratamento de Dados Pessoais fornecidos pelo BANESE;



- (ii) das transferências internacionais de Dados Pessoais a países terceiros, incluindo a informação sobre o país/organização de destino, e no caso das transferências indicadas no artigo 33 e seguintes da Lei Geral de Proteção de Dados, a documentação que comprove a adequação das garantias necessárias;
- (iii) descrição geral das medidas técnicas e organizacionais de segurança que garantam a:

  - 1) pseudonimização e encriptação dos Dados Pessoais, quando aplicável;
  - 2) confidencialidade, disponibilidade, integridade e resiliência dos sistemas;
  - 3) capacidade de restaurar a disponibilidade e o acesso aos Dados Pessoais de forma rápida em caso de incidente físico ou técnico; e
  - 4) existência de processo de verificação contínua de medidas técnicas e organizacionais relativas à segurança do Tratamento de Dados Pessoais.
- f) Manter sigilo em relação aos Dados Pessoais tratados em virtude do Instrumento, garantindo que todas as pessoas autorizadas a tratar tais dados estão comprometidas, de forma expressa e por escrito, e sujeitas ao dever de confidencialidade, bem como devidamente instruídas e capacitadas para o Tratamento de Dados Pessoais;
- g) Sempre que necessário, deverá auxiliar o BANESE a realizar avaliações de risco e impacto, bem como a garantir a possibilidade de exercício dos seguintes direitos por parte dos Titulares dos Dados Pessoais:

  - (i) confirmação da existência de Tratamento;
  - (ii) acesso aos Dados Pessoais;
  - (iii) correção de Dados Pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
  - (iv) anonimização, bloqueio ou eliminação de Dados Pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei;
  - (v) portabilidade dos Dados Pessoais;
  - (vi) eliminação dos Dados Pessoais tratados com o consentimento;
  - (vii) informação sobre entidades públicas e/ou privadas com as quais foi realizado uso compartilhado de Dados Pessoais;
  - (viii) informação sobre a possibilidade de não fornecimento do consentimento e sobre as consequências da negativa;
  - (ix) revogação do consentimento; e
  - (x) revisão de decisões automatizadas tomadas com base no Tratamento de Dados Pessoais.



h) Em caso de incidente de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de Dados Pessoais que tiverem sido transferidos pelo BANESE, a CONTRATADA deve adotar todas as medidas possíveis para remediar qualquer ocorrência envolvendo dados pessoais e minimizar possíveis efeitos negativos aos titulares, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, deve ainda enviar comunicação ao BANESE por escrito, certificando-se do recebimento, imediatamente a partir da ciência do vazamento, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- (i) data e hora do incidente;
- (ii) data e hora da ciência pela EMPRESA;
- (iii) relação dos tipos de Dados Pessoais afetados pelo incidente;
- (iv) número de Titulares afetados;
- (v) relação de Titulares afetados pelo vazamento;
- (vi) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados (DPO) ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido;
- (vii) descrição das possíveis consequências do incidente; e
- (viii) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes, caso a CONTRATADA não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, a fim de garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a partir da ciência do incidente; e

i) Disponibilizar toda a documentação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas no Instrumento ou na legislação de proteção de Dados Pessoais aplicável, sendo facultado ao BANESE a realização de auditorias, mediante a contratação de empresa terceira ou não, em período previamente combinado entre as Partes. Todos os custos relacionados à auditoria correrão por conta do BANESE, exceto na hipótese da referida auditoria revelar eventual descumprimento das condições estabelecidas no Instrumento e nesta cláusula, caso em que a CONTRATADA, conforme identificado na ocasião, será responsável pelo pagamento de todo o custo da referida auditoria;

j) A CONTRATADA se responsabiliza por toda e qualquer informação fornecida ao BANESE, respondendo administrativa e judicialmente pela inobservância de



normas legais, bem como por falhas nas informações prestadas e eventual responsabilização decorrente.

**§9º.** O disposto nesta cláusula não autoriza a CONTRATADA, ao realizar atividades que a caracterizem como Operadora dos Dados Pessoais no âmbito do Instrumento, a subcontratar outro Operador, no todo ou em parte, para o exercício de qualquer atividade de Tratamento relacionada ao objeto da contratação, exceto os serviços auxiliares necessários para o normal funcionamento das atividades da CONTRATADA;

**a)** Caso haja a necessidade de subcontratar outras empresas, deverá a CONTRATADA obter a aprovação prévia e expressa do BANESE, indicando exatamente os tipos de Tratamentos e Dados Pessoais afetados pela subcontratação;

**b)** Para todos os efeitos, a parte subcontratada pela CONTRATADA será considerada como Operador, estando obrigada a, no mínimo, cumprir as obrigações estabelecidas no Instrumento e nesta cláusula, cabendo à CONTRATADA garantir que a parte subcontratada estará sujeita às mesmas obrigações deste contrato, sendo a CONTRATADA responsável perante ao BANESE, pelas atividades de Tratamento exercidas pela parte subcontratada.

**§10.** Caso algum Titular solicite o exercício de seus direitos, descritos no subitem anterior, diretamente em face da CONTRATADA, esta deverá orientá-lo para que sua solicitação seja efetuada por meio do contato [dpo@banese.com.br](mailto:dpo@banese.com.br);

**§11.** A CONTRATADA responderá por eventuais danos, seja patrimonial, moral, individual ou coletivo, causado a outrem, oriundo do tratamento dos dados realizado, quando descumprir as obrigações da legislação de proteção de dados ou quando não seguir as instruções lícitas fornecidas pela Controladora. Neste último caso, a EMPRESA terá suas responsabilidades equiparadas à Controladora;

**§12.** Sem prejuízo do disposto nos itens anteriores, observada a legislação em vigor, ao realizar atividades que a caracterizem como Operadora dos Dados Pessoais no âmbito do Instrumento, a CONTRATADA será a única responsável, independentemente da necessidade de comprovação de culpa, por eventual acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda dos Dados Pessoais armazenados, que forem transmitidos pelo BANESE;

**§13.** A CONTRATADA não será responsabilizada pelos danos causados se provar que o tratamento de dados pessoais em questão foi realizado por outrem, ou, que o tratamento realizado pela CONTRATADA não violou a legislação ou ainda que o dano decorrente foi causado exclusivamente pelo próprio titular dos dados ou por terceiros;



**§14.** Para os Incidentes ou violações de dados pessoais que tenham sido causados exclusivamente por culpa da CONTRATADA, esta será única responsável por eventuais sanções aplicadas;

**§15.** Caso a Controladora assuma a responsabilidade por sanções atribuídas em razão do Incidente causado por culpa da Operadora, poderá a Controladora exercer o direito de regresso em relação à CONTRATADA, que deverá ressarcir integralmente o prejuízo do BANESE;

**§16.** Caso o BANESE seja demandado por qualquer pessoa, autoridade ou entidade, pública ou privada, em razão de vazamento de Dados Pessoais que estavam sob armazenamento da CONTRATADA na execução de atividades que a caracterizem como Operadora dos Dados Pessoais no âmbito do Instrumento, fica garantido ao BANESE o direito de denúncia da lide, nos termos do artigo 125, II, do Código de Processo Civil;

**§17.** Da transferência internacional - É vedada a transferência internacional de dados pessoais por parte da CONTRATADA, salvo quando autorizado pelo BANESE, que deverá seguir as Resoluções do Banco Central do Brasil (BACEN) em cumprimento à obrigação regulatória, e ao disposto no Artigo 33 e seguintes da LGPD;

**§18.** À CONTRATADA é permitido manter e tratar os dados pessoais disponibilizados pelo BANESE durante o período contratualmente firmado e exclusivamente no que tange às finalidades relacionadas à prestação do serviço contratado;

**§19.** As partes reconhecem e concordam que, nos termos da Lei 13.709/2018, as informações tratadas, incluindo os dados pessoais, pertencem ao BANESE e deverão ser descartadas pela CONTRATADA, tão logo ocorram as seguintes situações:

- a) exclusão seja solicitada pelo titular de dados, através do BANESE;
- b) tenha terminado a finalidade do seu uso; ou
- c) seja rescindido o presente contrato.

**§20.** Em quaisquer das hipóteses mencionadas acima, a CONTRATADA fica sujeita a obrigação de apagar, destruir ou devolver todos os dados pessoais tratados no prazo máximo de 15 dias, conforme instruções do BANESE;

**§21.** A CONTRATADA fará cópias de segurança dos dados pessoais na medida em que eles sejam necessários para garantir o processamento correto e seguro, podendo copiar e armazenar somente os dados pessoais necessários para a conformidade com as obrigações contratuais estabelecidas no presente contrato;

**§22.** Todas as cópias de segurança dos dados pessoais devem ser descartadas, destruídas ou devolvidas no prazo máximo de 15 dias, conforme instruções do BANESE;



**§23.** Somente após a confirmação formal da integridade e da disponibilidade dos dados recebidos da CONTRATADA, é que todos os dados e cópias de segurança dos dados pessoais devem ser descartados;

**§24.** Passado o tempo de guarda pertinente, a CONTRATADA se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente com base na mencionada lei, se comprometendo também a guardar evidências do descarte, disponibilizando-as ao BANESE sempre que solicitado.

#### **CLÁUSULA DEZESSETE - DO PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS:**

**§1º.** Em caso de falhas ou indisponibilidades parciais provocadas pelo SISTEMA, os serviços e conexões utilizadas que compõem o SISTEMA devem ser capazes de se recuperar de forma automática;

**§2º.** A CONTRATADA deve apresentar o Plano de Continuidade de Negócios (PCN) da CONTRATADA, embasado em norma (ABNT NBR ISO 22301:2013 - Segurança da Sociedade - Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios - Requisitos) ou boas práticas reconhecidas pelo mercado (ITIL v3, COBIT 5, Good Practice Guidelines - Business Continuity Institute, Professional Practices - Disaster Recovery International Institute), para mitigar graves perdas decorrentes de riscos operacionais que possam comprometer o Acordo de Níveis de Serviço previstos neste CONTRATO;

**§3º.** O referido PCN e as evidências dos testes realizados devem ser entregues pela CONTRATADA para o CONTRATANTE, ao final da Etapa de Implantação do SISTEMA, quando da emissão do Termo de Aceitação Definitiva (TAD), anualmente e sempre que solicitado;

**§4º.** O Plano de Continuidade de Negócios apresentado pela CONTRATADA é analisado pelo CONTRATANTE que, motivadamente, pode rejeitar ou sugerir adequações de forma a atender aos Requisitos do Acordo de Níveis de Serviço;

**§5º.** Em caso de rejeição ou havendo necessidade de ajustes a CONTRATADA terá mais 30 (trinta) dias corridos, a partir da comunicação do CONTRATANTE, para retornar o plano atualizado;

**§6º.** Em caso de nova rejeição ou havendo necessidade de novos ajustes, a entrega do Plano de Continuidade de Negócios apresentado pela CONTRATADA terá um prazo estipulado para os ajustes necessários. Acordado ou revisto formalmente a qualquer tempo, o Projeto decorrente é classificado como uma Requisição, passando a ser considerado como integrante do Acordo de Níveis de Serviço e no prazo ajustado entre as PARTES, disto resultando a aplicação das respectivas penalidades pelo não cumprimento.



**CLÁUSULA DEZOITO - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:**

§1º. A omissão no exercício de qualquer direito previsto neste contrato não implica renúncia ao direito nem poderá ser alegada pela outra parte como procedente ou novação, configurando mera tolerância;

§2º. Este contrato poderá ser alterado pelas partes em acordo por meio de termos de aditivos, exceto quanto ao seu objeto, devendo as propostas de alteração ser acompanhadas de justificativa.

**CLÁUSULA DEZENOVE - DO FORO:**

Fica eleito o foro da Comarca de Aracaju (SE), sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas e controvérsias oriundas deste contrato, renunciando a CONTRATADA a qualquer outro que tenha ou venha a ter direito, por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem de pleno e inteiro acordo, assinam este Instrumento, para que produza todos os seus efeitos jurídicos.

**BANESE S/A.**

Marco Antonio Queiroz  
Presidente

Wesley Teixeira Cabral  
Diretor

**EMPRESA CONTRATADA**  
(Representante Legal)

Documento aprovado pela Superintendência Jurídica do BANESE, de acordo com o Regulamento Interno de Licitações e Contratos - RILC.



 Centro Administrativo Banese  
Rua Olímpio de Souza Campos Júnior, 31 Distrito Industrial  
Bairro: Inácio Barbosa – Aracaju/SE CEP: 49.040-840

## APÊNDICE “A” - CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

### SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS

#### SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>OBJETO.....</b>	<b>30</b>
<b>2.</b>	<b>LOCAIS DE INSTALAÇÃO E QUANTIDADES.....</b>	<b>31</b>
<b>3.</b>	<b>HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>31</b>
<b>4.</b>	<b>LICENÇAS DE SOFTWARE.....</b>	<b>31</b>
<b>5.</b>	<b>SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>31</b>
5.1.	LOGS DE AUDITORIA.....	32
5.2.	BANCO DE DADOS.....	33
5.3.	ACESSOS DE USUÁRIOS.....	34
5.4.	SENHAS.....	35
5.5.	PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS.....	36
5.6.	VULNERABILIDADES.....	37
5.7.	COMUNICAÇÃO E CRIPTOGRAFIA.....	38
5.8.	SUPORTE REMOTO.....	39
<b>6.</b>	<b>INSTALAÇÕES.....</b>	<b>40</b>
6.1.	EQUIPE TÉCNICA E RESPONSABILIDADES.....	40
6.2.	PLANO DE TRABALHO.....	40
6.2.1.	ETAPA 1 – PREPARAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS...41	
6.2.2.	ETAPA 2 – INSTALAÇÃO FÍSICA DOS TOTENS E MINI PC’s.....41	
6.3.	SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO.....	42
6.4.	SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO DOS EQUIPAMENTOS.....	43
6.5.	VISÃO LÓGICA DA SOLUÇÃO.....	43
6.6.	MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO.....	43
6.7.	QUADRO RESUMO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO.....	45
<b>7.</b>	<b>OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS.....</b>	<b>45</b>



<b>7.1.</b>	<b>DISPONIBILIZAÇÃO DOS TOTENS, MINI PC's E SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS..</b>	<b>46</b>
<b>7.2.</b>	<b>REGRAS PARA O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE FILAS.....</b>	<b>46</b>
7.2.1.	AUTENTICAÇÃO E SEGURANÇA.....	46
7.2.2.	DISPONIBILIZAÇÃO DE APIs.....	47
7.2.3.	MONITORAMENTO E RELATÓRIOS.....	47
7.2.4.	GESTÃO CENTRALIZADA.....	48
7.2.5.	CUSTOMIZAÇÃO.....	48
7.2.6.	GESTÃO DE METAS E POLÍTICAS DE ATENDIMENTO.....	48
7.2.7.	SOLUÇÃO DE FILAS CENTRALIZADA.....	49
7.2.8.	CHAMADAS E DISPLAY.....	49
7.2.9.	APLICATIVO E INTERFACE DO USUÁRIO.....	50
7.2.10.	INDICADORES VISUAIS E STATUS.....	50
7.2.11.	SUORTE À OPERAÇÃO EM MULTIEQUIPAMENTOS.....	51
7.2.12.	CONTROLE SISTEMA/CADASTRO.....	51
7.2.13.	CONFIGURAÇÃO DE ATENDIMENTO POR AGÊNCIA.....	52
7.2.14.	MONITORAMENTO DE AGÊNCIAS, REDES E REGIONAIS.....	53
7.2.15.	MONITORAMENTO DE ATENDIMENTO COM DRILL DOWN.....	54
7.2.16.	DASHBOARD.....	55
7.2.17.	CONFIGURAÇÃO DOS MOTIVOS DE SUSPENSÃO.....	56
7.2.18.	RELATÓRIOS BÁSICOS DO SISTEMA.....	57
7.2.19.	INTERAÇÃO ATENDENTES X CLIENTES.....	58
7.2.20.	INTERAÇÃO COMPORTAMENTO DA AGÊNCIA.....	59
7.2.21.	AUTENTICAÇÃO E PERFIL DE ACESSO - GLOBAL.....	60
7.2.22.	AUTENTICAÇÃO E PERFIL DE ACESSO – AGÊNCIA.....	60
7.2.23.	AUTENTICAÇÃO E PERFIL DE ACESSO – CENTRALIZADO.....	61
7.2.24.	CADASTRO.....	61
7.2.25.	RELATÓRIOS.....	62
<b>8.</b>	<b>MÓDULO DE TV CORPORATIVA.....</b>	<b>62</b>
<b>9.</b>	<b>MÓDULO CENTRAL DE AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>63</b>



9.1. GERAL.....	63
9.2. CÓDIGO DE ATENDIMENTO.....	64
9.3. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO.....	64
ANEXO I-A.....	66
I-A.1. CONDIÇÕES GERAIS.....	67
I-A.2. GABINETE E ESTRUTURA.....	67
I-A.3. CPU (MICROCOMPUTADOR) PARA USO NOS TOTENS E NAS TELAS DE CHAMADA DE SENHAS.....	68
I-A.3.1. PROCESSADOR.....	68
I-A.3.2. MEMÓRIA RAM.....	69
I-A.3.3. CIRCUITOS INTEGRADOS DE CONTROLE AUXILIAR DO PROCESSADOR (CHIPSET).....	69
I-A.3.4. PORTAS DE COMUNICAÇÃO.....	70
I-A.3.5. CONTROLADORA DE VÍDEO.....	70
I-A.3.6. CONTROLADORA DE DISCO.....	71
I-A.3.7. UNIDADE DE ARMAZENAMENTO.....	71
I-A.4. MONITOR DE VIDEO.....	71
I-A.5. TOUCH-SCREEN.....	72
I-A.6. GABINETE DA CPU INTEGRADA.....	72
I-A.7. SISTEMA OPERACIONAL.....	72
I-A.8. IMPRESSORA TÉRMICA DIRETA 80MM.....	73
I-A.9. RODÍZIOS.....	74
I-A.10. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA.....	74



## 1. OBJETO

Constitui objeto da presente licitação a Contratação de prestação de serviços para a implementação de uma Solução de Gerenciamento de Filas: aplicativo para controlar a emissão / chamada de senhas, de acordo com a Política de Atendimento, integrações, relatórios e monitoramento de atendimento e a aquisição de equipamentos, através de totens, com o fornecimento do gabinete, hardware, periféricos necessários e Mini PC´s para a utilização em telas para as chamadas de senha, além da instalação, manutenção, suporte e monitoramento real-time dos totens, status dos periféricos, conforme distribuição abaixo:

Item	Descrição	Quantidade estimada
<b>Software</b>		
1	Licença de uso de aplicativo para controlar a emissão e chamada de senhas incluindo instalação, relatórios, monitoramento de atendimento (dashboard), suporte e manutenção. Independentemente do número de atendentes.	59
2	Módulo de TV corporativa (gestão de conteúdo)	59
3	Módulo de agendamento de atendimento (sob demanda)	59
4	Treinamento (sob demanda)	2
5	Banco de Horas (sob Demanda)	200 horas
<b>Hardware</b>		
6	Aquisição de totens, com o fornecimento do gabinete, hardware, periféricos necessários à emissão de senhas;	59
7	Aquisição de Mini PC's para utilização em TVs para as chamadas de senha, incluindo instalação;	59
8	Instalação de totem	59
9	Instalação de mini PC	59



10	Suporte e manutenção onsite de totem	59
11	Suporte e manutenção onsite de mini PC	59

## 2. LOCAIS DE INSTALAÇÃO E QUANTIDADES

Os totens de autoatendimento, Mini PC's e solução de gerenciamento de filas do BANESE serão instalados em Agências do BANESE, localizadas no Estado de Sergipe, conforme endereços constantes no ANEXO "Distribuição de unidades de atendimento":

## 3. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A Solução de Gerenciamento de Filas e seus dispositivos deverão ficar disponíveis durante todo o período de funcionamento a ser determinado pelas localidades onde estiverem instalados.

## 4. LICENÇAS DE SOFTWARE

A **CONTRATADA** será responsável por todo o fornecimento das licenças de software necessárias para o pleno funcionamento da solução - totens e mini pc's e sistemas de gerenciamento, monitoramento dos periféricos, inclusive dos servidores onde serão hospedados tais sistemas no ambiente da **CONTRATANTE**.

A **CONTRATADA** deverá apresentar os termos de licenciamento com as respectivas notas fiscais que comprovem as devidas aquisições, quando solicitados pela **CONTRATANTE**.

## 5. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A **CONTRATADA** deverá possuir mecanismos de segurança para prover os serviços de forma que os dados obtidos da **CONTRATANTE** estejam protegidos de acesso indevido por terceiros.



A **CONTRATADA** deverá manter controle sobre a forma de acesso remoto ao sistema evitando acessos indevidos de terceiros.

Todas as configurações relacionadas aos recursos e regras de segurança do sistema deverão ser rigorosamente e formalmente documentadas, atualizadas, e disponibilizadas à **CONTRATANTE** sempre que solicitado.

Quaisquer alterações necessárias, regulares ou extraordinárias das configurações de regras e recursos do sistema serão submetidas formalmente à **CONTRATANTE** com a devida justificativa para análise técnica e aprovação ou veto.

Toda a informação de configuração da segurança do sistema deverá ser tratada de forma confidencial e sigilosa.

## 5.1. LOGS DE AUDITORIA

O SISTEMA deve ser capaz de registrar todas as atividades realizadas, gerando log com, no mínimo, as informações de data e hora, usuário, endereço de origem, e informações completas das operações.

O SISTEMA deve registrar as falhas e exceções em log com informações suficientes para identificação da falha, com no mínimo as informações de data e hora, usuário, endereço de origem, e informações completas das operações e depuração da falha ou exceção.

O SISTEMA deve manter o histórico de todas as informações geradas pelo SISTEMA e que sofreram inclusões, alterações e exclusões por parte dos usuários do SISTEMA, pelo prazo legal de 60 meses.

O SISTEMA deve garantir que estes registros estejam protegidos contra alteração e exclusão.

O SISTEMA deve permitir a consulta e exportação das trilhas de auditoria, logs e históricos.

O SISTEMA deve possuir rotina de limpeza das trilhas de auditoria (logs), operada por Analistas e gerenciadas a partir de configuração realizada pelo Gestor, utilizando deleção apenas lógica, não realizando a eliminação definitiva dos dados (rotacionamento



automatizado parametrizável de logs), possibilitando acesso a estes dados apenas através de procedimento especializado e/ou armazenando estes dados em outro meio eletrônico histórico, garantindo o acesso a estes dados deletados fisicamente do meio original, por período a ser definido.

## **5.2. BANCO DE DADOS**

O SISTEMA deve suportar a utilização de recursos de criptografia de quaisquer dos Bancos de Dados utilizados, seja em caráter geral ou sobre dados especificados, ficando a critério do CONTRATANTE a forma e a abrangência de utilização deste recurso.

Caso o CONTRATANTE opte pela utilização de criptografia dos Bancos de Dados ou de outros dados em repouso, considerando que os dados armazenados são de propriedade do CONTRATANTE, o método criptográfico deve ser aprovado pelo CONTRATANTE e as chaves utilizadas devem ser disponibilizadas ao CONTRATANTE sempre que solicitadas.

A CONTRATADA deve permitir o acesso e a cópia dos dados abertos independentes da vigência deste Contrato.

No caso de existirem Bancos de Dados que contenham dados sensíveis de propriedade do CONTRATANTE, estes devem possuir processo estabelecido de controle de acesso e serem mascarados.

Caso tecnicamente viável, o CONTRATANTE se dispõe a fornecer os Bancos de Dados do SISTEMA suficientemente atualizados e mascarados, para que os testes, verificações, homologações e simulações possam ser efetuadas nas instalações da CONTRATADA.

No caso de a CONTRATADA prescindir da utilização desse recurso (base de dados para testes), a contagem de tempo do Acordo de Níveis de Serviço não é considerada como interrompida caso as informações solicitadas para o CONTRATANTE, para que fosse solucionada uma Requisição ou um Incidente, sejam obtidas pela manutenção dos Bancos de Dados do SISTEMA do CONTRATANTE na CONTRATADA.



Caso a CONTRATADA mantenha Bancos de Dados de desenvolvimento para testes, verificações, homologações e simulações, os dados da CONTRATADA devem ser armazenados mascarados.

No momento do encerramento do CONTRATO ou em uma eventual rescisão, a CONTRATADA deve devolver e excluir de suas bases os dados armazenados em seu ambiente computacional que sejam de propriedade do CONTRATANTE, de acordo com o processo estabelecido e acordado entre as partes durante a implementação do SISTEMA.

### **5.3. ACESSOS DE USUÁRIOS**

O SISTEMA deve possuir mecanismos de administração de alçadas e poderes sobre as funcionalidades do SISTEMA, com a definição clara das hierarquias e dos papéis e atribuições dentro do contexto de negócio, permitindo a criação de diferentes perfis de usuários, com diferentes níveis de autorização, permissões e visões, garantindo que as permissões de acesso sejam gerenciadas a partir da interface do SISTEMA da CONTRATADA.

O SISTEMA deve permitir a implementação de diferentes perfis de acesso, contemplando no mínimo os perfis de Gestores/Administradores, Analistas, Auditores e Cadastradores, bem como outros que sejam necessários para a administração e operacionalização do SISTEMA, permitindo a segregação de funções.

Somente usuários autorizados devem ser capazes de criar, alterar ou remover usuários e suas permissões associadas conforme perfis. O SISTEMA deve possibilitar que essas autorizações sejam cadastradas por usuários com perfil “cadastrador” (sem acesso total às funcionalidades no SISTEMA).

O SISTEMA deve permitir a parametrização da sua utilização e visualização de menus e respectivas informações de acordo com os perfis de acesso definidos no SISTEMA.

O SISTEMA deve garantir sigilo das informações com base no perfil do usuário.

Para o provisionamento e desprovisionamento das autorizações de acesso dos usuários não deverá ser utilizado recurso de cadastramento interno de usuários no SISTEMA, devendo ser utilizada uma das seguintes opções:



- a) Integração com o serviço de diretório Active Directory (AD) do Contratante: a associação de usuários aos grupos de usuários (perfis) deve ser obtida do serviço de diretório Active Directory (AD) do Contratante;
- b) Integração com outro serviço de diretório (LDAP) do Contratante: a associação de usuários aos grupos de usuários (perfis) deve ser obtida de um serviço de diretório LDAP do Contratante.

#### 5.4. SENHAS

Caso o SISTEMA necessite de cadastramento interno de usuários, deve preservar a integridade e a segurança dos dados e processos, protegendo o SISTEMA de acesso por operador não autorizado com as seguintes funcionalidades:

- a) Troca de senha no primeiro login;
- b) Bloqueio de usuário por tentativas de acesso com senha inválida, a partir de um número definido pelo CONTRATANTE;
- c) Obrigatoriedade de utilização de senhas de qualidade, não permitindo o uso de senhas sequenciais e triviais;
- d) Obrigatoriedade de troca periódica de senhas, a partir de um período definido pelo CONTRATANTE;
- e) Não permitir acessos simultâneos ao mesmo usuário;
- f) Bloqueio ou revogação do usuário que não acessar o SISTEMA por um período definido pelo CONTRATANTE;
- g) Desconectar o usuário por inatividade, após um período de tempo definido pelo CONTRATANTE.
- h) Inibir e bloquear acessos não autorizados, como senha incorreta, a partir de um número parametrizável de tentativas.
- i) Disponibilizar um processo seguro de desbloqueio e recuperação de senha.



## 5.5. PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

Em caso de falhas ou indisponibilidades parciais provocadas pelo SISTEMA, os serviços e conexões utilizadas que compõem o SISTEMA devem ser capazes de se recuperar de forma automática.

A CONTRATADA deve apresentar o Plano de Continuidade de Negócios (PCN) da CONTRATADA, embasado em norma (ABNT NBR ISO 22301:2013 - Segurança da Sociedade - Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios - Requisitos) ou boas práticas reconhecidas pelo mercado (ITIL v3, COBIT 5, Good Practice Guidelines - Business Continuity Institute, Professional Practices - Disaster Recovery Internacional Institute), para mitigar graves perdas decorrentes de riscos operacionais que possam comprometer o Acordo de Níveis de Serviço previstos neste CONTRATO.

O referido PCN e as evidências dos testes realizados devem ser entregues pela CONTRATADA para o CONTRATANTE, ao final da Etapa de Implantação do SISTEMA, quando da emissão do Termo de Aceitação Definitiva (TAD), anualmente e sempre que solicitado.

O Plano de Continuidade de Negócios apresentado pela CONTRATADA é analisado pelo CONTRATANTE que, motivadamente, pode rejeitar ou sugerir adequações de forma a atender aos Requisitos do Acordo de Níveis de Serviço.

Em caso de rejeição ou havendo necessidade de ajustes a CONTRATADA terá mais 30 (trinta) dias corridos, a partir da comunicação do CONTRATANTE, para retornar o plano atualizado.

Em caso de nova rejeição ou havendo necessidade de novos ajustes, a entrega do Plano de Continuidade de Negócios apresentado pela CONTRATADA terá um prazo estipulado para os ajustes necessários. Acordado ou revisto formalmente a qualquer tempo, o Projeto decorrente é classificado como uma Requisição, passando a ser considerado como integrante do Acordo de Níveis de Serviço e no prazo ajustado entre as PARTES, disto resultando a aplicação das respectivas Penalidades pelo não cumprimento.



## 5.6. VULNERABILIDADES

A CONTRATADA deve permitir a execução de testes do/no SISTEMA, visando a identificação de Vulnerabilidades no ambiente de TI, que possam afetar o CONTRATANTE.

Fica a critério do CONTRATANTE apresentar o detalhamento das análises e testes a serem realizados.

A classificação das Vulnerabilidades adotada pelo CONTRATANTE é aquela definida pela Common Vulnerability Scoring System (CVSS) ou outra, a critério do CONTRATANTE.

A CONTRATADA tem a responsabilidade de aplicar os controles necessários para corrigir quaisquer Vulnerabilidades ligadas ao SISTEMA que possam afetar a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos serviços prestados ao CONTRATANTE.

As correções referentes a Vulnerabilidades que não necessitem do estabelecimento de um Projeto, devem ser realizadas, sendo que a CONTRATADA terá um prazo estipulado para os ajustes necessários.

. O fato será classificado como um Incidente, passando a ser considerado como integrante do Acordo de Níveis de Serviço e no prazo contratual ajustado entre as PARTES, disto resultando a aplicação das respectivas Penalidades pelo não cumprimento.

As correções referentes a Vulnerabilidades que necessitem do estabelecimento de um Projeto, devem ser realizadas conforme acordo de projeto entre as PARTES.

Acordado ou revisto formalmente a qualquer tempo, o Projeto decorrente será classificado como uma Requisição, passando a ser considerado como integrante do Acordo de Níveis de Serviço e no prazo ajustado entre as PARTES, disto resultando a aplicação das respectivas Penalidades pelo não cumprimento.

A CONTRATADA deve comunicar toda e qualquer Vulnerabilidade identificada e pontos para melhoria da segurança das informações ao CONTRATANTE.

O SISTEMA deve ser protegido pelo menos contra os principais tipos de ataques, como por exemplo de captura de seção, SQL injection, Cross-site scripting, Buffer overflow, Cross-



Site Request Forgery, Path Traversal, OS Command Injection, redirecionamento de sites, força bruta e acesso não autorizado.

## 5.7. COMUNICAÇÃO E CRIPTOGRAFIA

A CONTRATADA deve armazenar as senhas dos usuários no banco de dados de forma criptografada. A cifragem das senhas deve ser realizada com algoritmo irreversível da família SHA-2, com tamanho mínimo da função de hash de 256 bits, implementando mecanismos de Salt de no mínimo 32 bits com pelo menos 10.000 iterações.

Caso a técnica de cifragem das senhas se torne desatualizada e insegura ao decorrer do CONTRATO, a CONTRATADA deve atualizar o algoritmo, de acordo com os requisitos do CONTRATANTE.

O SISTEMA deve prover criptografia para proteção de dados sensíveis durante a sua comunicação. Para o estabelecimento de canal seguro entre o cliente e o SISTEMA, deverá ser utilizado protocolo criptográfico TLS, com certificado digital X.509 v3 e chaves de no mínimo 2048 bits para a autenticação de servidor. O SISTEMA deverá suportar a versão 1.2 do protocolo TLS ou superior.

Todo o tráfego de rede deve ser aderente às melhores práticas e padrões de mercado, assim como utilizar mecanismos de segurança para a proteção sobre os canais de comunicação (Links) e demais recursos utilizados no atendimento aos Serviços contratados.

A CONTRATADA deve implementar recursos de criptografia para proteger o tráfego de dados, utilizando algoritmo criptográfico simétrico atualmente aprovado pelo NIST, com chaves de no mínimo 16 bytes. Considerando que os dados armazenados são de propriedade da CONTRATANTE, as chaves criptográficas utilizadas devem ser geradas e gerenciadas pela CONTRATANTE, independente da vigência do CONTRATO.

Caso a comunicação com o SISTEMA seja pela internet, deve ser utilizado protocolo TLS, versão 1.2 ou superior, com certificado digital (padrão X.509 V3) emitido exclusivamente para o endereço do SISTEMA, com chaves de no mínimo 2048 bits para a



autenticação de servidor, de autoridade certificadora Autoridade Certificadora Internacional reconhecida e confiável pelos principais navegadores de internet: Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome e Apple Safari e pelos principais Sistemas Operacionais: Windows, Mac OS, Android, Windows Phone e iOS.

Durante a execução do CONTRATO a CONTRATADA deve atender as solicitações de atualização de protocolos de criptografias de acordo com as definições do CONTRATANTE.

O SISTEMA deve utilizar o protocolo de comunicação e segurança de dados adotados pelo CONTRATANTE.

Nas comunicações entre o SISTEMA da CONTRATADA e os sistemas do CONTRATANTE, o SISTEMA deve autenticar o cliente chamador, garantindo que apenas chamadas oriundas do CONTRATANTE sejam atendidas.

## **5.8. SUPORTE REMOTO**

Após a Implantação do SISTEMA no ambiente computacional de Produção, os Técnicos da CONTRATADA só terão acesso ao SISTEMA no ambiente computacional de Produção, com acompanhamento de Técnicos do CONTRATANTE.

. Todo o acesso remoto da CONTRATADA ao ambiente computacional do CONTRATANTE, para suporte ou acompanhamento de atendimento ao SISTEMA, deve ser realizado através de conexão segura, por método do Mercado de Tecnologia, VPN como exemplo, definido pelo CONTRATANTE.

O ônus da aquisição de licenças de acesso remoto é responsabilidade da CONTRATADA.

Caso solicitado pelo CONTRATANTE, o processo de utilização/integração entre o SISTEMA e dispositivos móveis, do tipo smartphones e tablets, deve ocorrer de forma segura, de comum acordo entre as PARTES.



## 6. INSTALAÇÕES

### 6.1. EQUIPE TÉCNICA E RESPONSABILIDADES

A equipe técnica deverá assumir um papel chave em prover experiência para as iniciativas táticas e estratégicas da **CONTRATANTE**. Esse esforço deverá incluir as seguintes atividades:

- a) Planejamento da implementação das configurações necessárias para a adequada implantação dos totens, mini pc´s e sistema de gerenciamento de filas;
- b) Atuação integrada com o time de desenvolvedores da **CONTRATANTE** na integração dos sistemas, quando e se necessários para o funcionamento da solução de gerenciamento de filas;
- c) Instalação dos equipamentos de acordo com o planejamento definido;
- d) Proporcionar a passagem de conhecimentos e melhores práticas ao grupo de administradores técnicos da **CONTRATANTE**;
- e) Suporte à operação diária da instalação oferecida durante o período contratual, quando solicitado pela **CONTRATANTE**;
- f) Responsabilizar-se pela resolução e acompanhamento (follow-up) de chamados junto ao suporte do fabricante dos totens, mini pc´s e dos periféricos, bem como do sistema de gerenciamento de filas.

### 6.2. PLANO DE TRABALHO

A **CONTRATADA** deverá entregar em até 05 (cinco) dias úteis após o pedido de compra um plano de trabalho dividido em duas etapas para validação da **CONTRATANTE**:



### **6.2.1. ETAPA 1 – PREPARAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS**

- a) O plano deverá contemplar um cronograma informando os prazos para a execução das macro etapas a seguir, bem como um descritivo, detalhando-as:
  - 1. Disponibilização, homologação e testes do sistema de gerenciamento de filas instalados e hospedados na infraestrutura da **CONTRATANTE**.
- b) Outras informações técnicas complementares para a execução das atividades dessa etapa.

### **6.2.2. ETAPA 2 – INSTALAÇÃO FÍSICA DOS TOTENS E MINI PC's**

- a) O Plano de Trabalho para a Etapa 2 (Instalação Física) deverá ser estruturado para permitir o acionamento sob demanda pelo BANESE. A CONTRATADA deverá detalhar sua capacidade de atendimento, garantindo a conclusão da instalação em até 8 (oito) dias corridos após pedido oficial do Banese. As solicitações seguirão o ritmo de até 02 (duas) unidades por dia, sendo uma no turno da manhã e outra no turno da tarde, conforme cronograma de prioridades definido pelo BANESE. O prazo de instalação é individual por agência, não sendo admitido o acúmulo ou soma de prazos para pedidos realizados em uma mesma data
- b) A contratada será responsável pelo fornecimento de kit de fixação universal para o Mini PC, garantindo que o equipamento esteja devidamente acondicionado e fixo junto à TV ou suporte existente, independentemente do modelo do televisor. Casos excepcionais onde a fixação seja impossível deverão ser reportados para solução conjunta. O suporte fornecido deve ser versátil o suficiente para atender aos padrões VESA 75x75mm, 100x100mm e 200x200mm. Caso o suporte de parede/teto da TV já utilize a furação VESA, o kit de fixação do Mini PC deverá permitir a montagem em 'sanduíche' (entre a TV e o suporte de



parede) ou possuir haste adaptadora lateral, garantindo a instalação sem obstruções.

O plano de trabalho deverá ser apresentado em meio digital, devendo conter o nome, data e assinatura do Gestor de Projeto da **CONTRATADA**.

### 6.3. SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO

A instalação deverá obedecer às informações e critérios estabelecidos na etapa 2 do plano de trabalho, controlado pelo cronograma de atividades da etapa, e executado pela **CONTRATADA** nas localidades indicadas pela **CONTRATANTE**.

É pré-requisito que a etapa 1 descrita no plano de trabalho esteja concluída para que seja possível concluir qualquer instalação da etapa 2.

As atividades de instalação serão executadas pela **CONTRATADA** dentro horário de funcionamento das localidades onde serão instalados.

Todos os instrumentos/equipamentos necessários para a execução dos serviços e testes serão fornecidos pela **CONTRATADA**.

A Equipe Técnica da **CONTRATADA** que executará a instalação deverá trabalhar sob orientação e supervisão direta do profissional responsável pela coordenação das atividades de implantação (Gestor do Projeto da **CONTRATADA**).

O plano de trabalho não isenta a **CONTRATADA** das responsabilidades sobre o pleno funcionamento dos totens, mini pc's e do sistema de gerenciamento de filas.

Todas as informações manuseadas pela **CONTRATADA** são de uso exclusivo e restrito da **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA** deverá assumir compromisso de manter em sigilo, bem como não fazer uso indevido de qualquer configuração do ambiente e informações prestadas por funcionários.

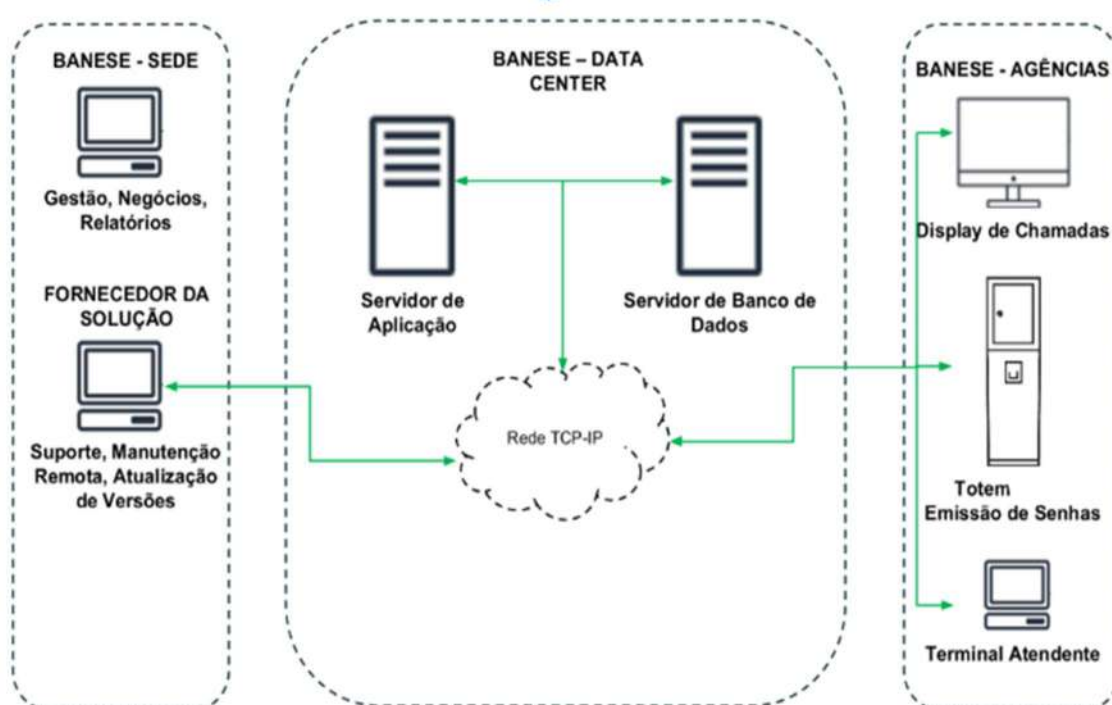


#### 6.4. SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO DOS EQUIPAMENTOS

A CONTRATADA será responsável pela disponibilização de ferramenta de acesso remoto aos equipamentos que compõem a solução de gerenciamento de filas e toda a infraestrutura necessária.

#### 6.5. VISÃO LÓGICA DA SOLUÇÃO

A seguir apresenta-se a topologia da solução de gerenciamento de filas:



#### 6.6. MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

O prazo de atendimento segue detalhado a seguir:

- a) Possuir cobertura técnica responsável pelo atendimento nas localidades onde os totens e mini pc's serão instalados durante o período de vigência do contrato para atendimentos técnicos corretivos relacionados a hardware, solução de gerenciamento de filas e monitoramento da solução;



- b) Corrigir qualquer problema de hardware e/ou software que impeça o funcionamento da solução nas unidades bancárias no prazo de até D+ 2 (úteis) contados da abertura do chamado, dentro do horário de funcionamento do local onde estejam instalados;
- c) Gerenciar os incidentes por meio da ferramenta de monitoramento da CONTRATANTE;
- d) Prever nos serviços de manutenção dos equipamentos e software dos totens e mini pc´s as substituições de peças e componentes fornecidos, mão de obra e deslocamento visando manter a operação do totem normal, restauração da imagem dos computadores quando necessário, atualização dos firmwares e drivers dos dispositivos e manutenção dos softwares;
- e) Executar os serviços de reparo dos totens e mini pc´s no local onde estiverem instalados (ON-SITE);
- f) Substituir o hardware ou o periférico que apresentou problema de acordo com as especificações técnicas do edital dentro do prazo estipulado.
- g) Serão considerados como não afetos às condições gerais do contrato, os casos em que os equipamentos tenham sido danificados por:
  - I. Forças da natureza (enchentes, alagamentos, chuvas torrenciais, quedas de raios etc);
  - II. Tentativa de furto e/ou roubo de peças ou do equipamento;
  - III. Danos causados por serviços efetuados pela CONTRATANTE ou por terceiros não credenciados pela CONTRATADA, tais como instalação de periféricos, limpeza, manutenção elétrica que afete a funcionalidade dos equipamentos;
  - IV. Danos provocados pelo ambiente, tais como efeitos atmosféricos (intempéries), fenômenos naturais (granizo, inundações), acidentes ou desastres (incêndios, roubos) e outros fatores que não sejam oriundos do uso normal do equipamento;



- V. Danos provocados pela aplicação e/ou uso inadequado de materiais de limpeza, conforme informados no manual do usuário do equipamento;
  - VI. Atos de mau uso e vandalismo;
- Obs: As previsões das alíneas “I” a “VI” só serão aplicáveis mediante a apresentação de laudo técnico detalhado e registro fotográfico por parte da CONTRATADA, que comprovem o nexo causal entre o evento citado e o dano no equipamento.

### 6.7. QUADRO RESUMO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO

A seguir é apresentado um quadro resumido com os principais prazos de atendimento da solução, que deverão ser cumpridos pela **CONTRATADA**:

DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	Prazo de atendimento
Correção de problemas de hardware e software que impeça o funcionamento da solução.	ITEM 6.6 - MANUTENÇÃO CORRETIVA E SUPORTE TÉCNICO)	D+ 2 (úteis) contados da abertura do chamado, dentro do horário de funcionamento do local onde a solução esteja instalada.
Instalação ou atualização de versão do sistema de gerenciamento de filas da <b>CONTRATADA</b> nos totens e mini pc´s visando corrigir problemas que impactam no atendimento.	ITEM 7.2 - REGRAS PARA O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE FILAS	Iniciar a instalação / atualização / correção imediatamente após a autorização da <b>CONTRATANTE</b> , concluindo as atividades em até 24 horas

## 7. OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **CONTRATADA** deverá manter os totens e mini pc´s em operação, além de seu monitoramento e atualização de versões do sistema de gerenciamento de filas, conforme descrições a seguir:



## 7.1. DISPONIBILIZAÇÃO DOS TOTENS, MINI PC's E SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS:

A CONTRATANTE será responsável:

- a) Pela manutenção do sistema operacional que será utilizado na solução;
- b) Pela atualização do sistema operacional, garantindo que a versão utilizada possua atualizações de segurança e suporte do fabricante;
- c) Por configurar a imagem dos totens e mini pc's de forma que não necessitem a digitação de login e senha e que tenham IP fixo para possibilitar sua identificação e gerenciamento remoto;

A CONTRATADA será responsável:

- d) Por disponibilizar mídia capaz de restaurar a condição de fábrica, caso a contratante precise fazer alguma personalização na imagem, a responsabilidade é da contratante com o apoio da CONTRATADA.
- e) Fornecer a solução de gerenciamento de filas e seus respectivos softwares próprios ou de terceiros dentro de sua própria estrutura de pasta;
- f) Fornecer equipe necessária para implantação da solução de gerenciamento de filas;

## 7.2. REGRAS PARA O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE FILAS

A CONTRATADA será responsável pela disponibilização do sistema de gerenciamento de filas e hospedá-lo no Data Center da CONTRATANTE, com as características operacionais mínimas a seguir:

### 7.2.1. AUTENTICAÇÃO E SEGURANÇA

- a) Deverá atender ao acesso à aplicação por meio de matrícula e senha de rede, integrado com o AD (Active Directory);
- b) Deverá atender à operação em ambiente seguro, com uso de protocolo SSL (HTTPS) e certificado digital.



- c) Deverá atender à autenticação via query string, permitindo acesso com ou sem autenticação, conforme parametrização.
- d) Deverá atender à comunicação segura via tecnologias Web e REST, utilizando JSON e proteção JWT.
- e) Deverá atender à gestão de segurança centralizada no servidor, assegurando proteção unificada da solução.

#### 7.2.2. DISPONIBILIZAÇÃO DE APIs

- a) Deverá atender ao fornecimento de APIs, quando solicitado, para acesso a dados analíticos e consolidados, incluindo: monitoramento, relatórios, agendamento, auditoria e logs.
- b) Deverá atender à emissão de senha via API com ou sem reconhecimento de cliente, quando solicitado.
- c) Deverá atender ao registro de eventos de atendimento, como chamadas, cancelamentos, redirecionamentos, entre outros.
- d) Deverá atender ao monitoramento via API do histórico de atendimento, situação de filas e atendentes, quando solicitado.

#### 7.2.3. MONITORAMENTO E RELATÓRIOS

- a) Deverá atender ao monitoramento do tempo de atendimento por rede, regional e unidade de atendimento;
- b) Deverá atender à geração de relatórios analíticos e consolidados sobre atendimentos e equipamentos.
- c) Deverá atender à exportação de relatórios nos formatos .xls ou .csv.
- d) Deverá atender ao armazenamento centralizado de eventos, acessos e logs de erro.
- e) Deverá atender à exibição de dashboards e painéis gerenciais, com visualização diária e histórica.



#### 7.2.4. GESTÃO CENTRALIZADA

- a) Deverá atender à manutenção cadastral centralizada via console web.
- b) Deverá atender à gestão centralizada dos equipamentos, como hostname, IP e/ou MAC Address.
- c) Deverá atender à gestão centralizada das impressoras dos emissores de senha.
- d) Deverá atender à manutenção cadastral em nível de agência via aplicativo web de atendimento.

#### 7.2.5. CUSTOMIZAÇÃO

- a) Deverá atender à configuração das mensagens legais exibidas **na interface** e no ticket impresso.
- b) Deverá atender à parametrização da mensagem no ticket com opções de formatação e ordenação.
- c) Deverá atender à exibição de mensagem extra com uso de HTML padrão na tela do emissor.

#### 7.2.6. GESTÃO DE METAS E POLÍTICAS DE ATENDIMENTO

- a) Deverá atender à parametrização de metas globais por rede, regional e específicas por fila/categoria.
- b) Deverá atender ao controle de chamada conforme política de atendimento, incluindo:

- **Política Manual com regras definidas pelo gestor:**

Modos de Atendimento:

- Deve ser possível atribuir diferentes modos de atendimento para cada um dos atendentes ou terminais de atendimento, considerando no mínimo as seguintes possibilidades:
  - Chamar senha com maior tempo de espera das filas selecionadas;
  - Modo prioritário: Chama senhas de uma ou mais filas somente quando não há mais senhas em outra(s) fila(s) selecionada(s);



- Modo alternado: Chama alternadamente senhas das filas selecionadas, independentemente do tempo de espera. Essa alternância pode ser configurável em quantidade (ex.: chamar duas senhas da fila A, depois três senhas da fila B, chamar um atendimento preferencial, depois um normal);
- Peso entre diferentes filas: O tempo de espera de uma ou mais filas tem peso diferente com relação a outra(s) fila(s) selecionada(s), permitindo que se faça uma priorização proporcional baseada no tempo de espera;
- Tempo máximo de espera da fila excedido: Coloca em prioridade máxima senhas cujo tempo de espera tenha superado o valor máximo configurado para aquela fila;
- Tempo máximo de espera da unidade de atendimento excedido: Coloca em prioridade máxima senhas cujo tempo de espera tenha superado o valor máximo configurado para aquela unidade de atendimento.
- Deve ser possível configurar diferentes modos de atendimento combinados para um mesmo atendente, sem limites por tipo de configuração ou quantidade de filas envolvidas.
- Quando um atendente logar-se a um terminal de atendimento, caso ele possua um modo de atendimento configurado este deve se sobrepor ao do terminal, se houver.

#### 7.2.7. SOLUÇÃO DE FILAS CENTRALIZADA

- a) Deverá atender à operação centralizada de toda a jornada de atendimento.
- b) Deverá atender à eliminação da necessidade de servidores locais, otimizando o custo-benefício e segurança da solução.
- c) Deverá atender à gestão de chamadas e rechamadas para displays de chamadas de senha.

#### 7.2.8. CHAMADAS E DISPLAY

- a) Deverá atender ao controle de chamadas com locução, aviso sonoro e apresentação da sequência de senhas.



- b) Deverá atender à exibição de layout adaptável (ex.: "PRÓXIMO - CAIXA X") conforme a política de atendimento. Deverá ser possível deixar explícito no display quando se tratar de senha do tipo preferencial;
- c) Deverá atender à exibição das últimas três senhas chamadas ou das próximas três senhas a serem chamadas.
- d) Deverá ser possível definir sequências de numeração diferentes para "caixa" e recepção", por exemplo, e não uma numeração geral para ambos. O intuito é que o cliente tenha ciência de quantas senhas faltam para ser chamado.

#### 7.2.9. APLICATIVO E INTERFACE DO USUÁRIO

- a) Deverá atender ao acesso via plataforma web sem necessidade de instalação.
- b) Deverá atender à responsividade da aplicação para desktops e dispositivos móveis.
- c) Deverá atender à alteração automática do horário de verão.

#### 7.2.10. INDICADORES VISUAIS E STATUS

- a) Deverá atender à exibição de status do atendimento com base em percentual:
  - I. Verde (Normal), Amarelo (Alerta), Vermelho (Crítico).
- b) Deverá atender à exibição do status dos equipamentos (Totens):
  - I. Verde (Ativo), Cinza (Inativo), Azul (Desabilitado), Vermelho (Com Problemas).

Observação: As cores citadas ao longo deste documento indicando status de atendimento são sugestivas, sendo aceitas quaisquer variações cromáticas que garantam a interpretação intuitiva dos níveis (Normal/Alerta/Crítico) e das situações dos equipamentos (Ativo/Inativo/Erro).



#### 7.2.11. SUPORTE À OPERAÇÃO EM MULTIEQUIPAMENTOS

- a) Deverá atender ao suporte a múltiplos equipamentos por agência oferecendo os mesmos serviços.
- b) Deverá atender ao suporte a equipamentos distintos para serviços diferenciados em ambientes diversos.

#### 7.2.12. CONTROLE SISTEMA/CADASTRO

- a) Deverá atender à manutenção dos dados da CONTRATANTE, incluindo nome, endereço, responsáveis, e-mail, telefone e apresentação de serviços.
- b) Deverá atender à gestão hierárquica de unidades (Matriz, Rede, Regional e Agência), com possibilidade de cadastro, consulta, exclusão e movimentação entre regionais, mantendo histórico dos atendimentos. Também deverá ser possível cadastrar todas as unidades com o mesmo nível de hierarquia, caso desejável.
- c) Deverá atender à gestão de usuários vinculados a unidades com diferentes perfis de acesso, contemplando cadastro, edição de informações, senhas, permissões e vínculos múltiplos.
- d) Deverá atender à edição da mensagem padrão dos tickets, com recursos de replicação, formatação centralizada, negrito e altura dupla, aplicada a todas as unidades.
- e) Deverá atender à personalização do layout do ticket por unidade, incluindo elementos como logo, endereço, senha, horário, mensagens e códigos.
- f) Deverá atender à configuração da mensagem exibida no emissor de senha, com formatação HTML e possibilidade de replicação como padrão para todas as unidades.
- g) Deverá atender à definição das telas acessíveis via menu no portal WEB, com gestão de URLs, hierarquia, posicionamento e ativação/desativação de funcionalidades.
- h) Deverá atender à definição de permissões dos perfis de usuário para acesso ao menu do sistema, com controle granular de permissões por tela.



- i) Deverá atender à criação e edição de categorias de atendimento, com controle de códigos, range de senha, posição de atendimento, identificador por cor/letra e segmentação.
- j) Deverá atender à manutenção dos botões da interface do emissor de senha, permitindo definição de texto. O sistema deve permitir a fácil inclusão, exclusão e alteração de serviços (botões) disponíveis no emissor de senhas. Também deverá ser possível incluir notas de rodapé contendo orientações básicas sobre os tipos de senhas para facilitar a escolha dos clientes.

### 7.2.13. CONFIGURAÇÃO DE ATENDIMENTO POR AGÊNCIA

- a) Deverá manter a configuração de atendimento para as agências:
  - I. A visualização hierárquica da estrutura por agência, com opção de drill down para emissores, displays e atendimentos.
  - II. A monitoração de equipamentos por situação (ativos, inativos, sem comunicação, etc.).
  - III. A exportação de dados por agência em formato .xls.
  - IV. A customização de botões/subcategorias, metas e painéis de exibição para fila por emissor.
  - V. A gestão individual dos emissores de senha, incluindo hostname, status, versão, tipo de política.
  - VI. A configuração e controle dos atendentes/caixas com hostname, posição, tipo e política de atendimento.
  - VII. A manutenção dos displays com vínculos aos emissores, tipos de exibição de layout.
  - VIII. A configuração da apresentação dos emissores: categorias, metas, alertas, ranges e status de uso.
- b) Deverá manter a configuração da meta global:
  - I. A alteração da meta global de atendimento por rede ou regional.
  - II. A configuração do tempo de atualização das telas de monitoramento.



- III. A definição dos percentuais de alerta da meta global.
- c) Deverá manter a configuração dos serviços:
  - I. A gestão das descrições dos serviços apresentados ao atendente no encerramento do atendimento. Permitir a seleção do(s) serviço(s) em caixa de seleção ao concluir o atendimento.
  - II. A rastreabilidade das alterações para fins de auditoria em relatórios.
- d) Deverá manter a configuração da impressora:
  - A manutenção centralizada da comunicação e comandos da impressora.

#### 7.2.14. MONITORAMENTO DE AGÊNCIAS, REDES E REGIONAIS

- a) Deverá atender à visualização em tempo real e histórica do tempo de espera nas filas das agências.
- b) Deverá atender à atualização periódica automática dos dados conforme parâmetro definido por agência.
- c) Deverá atender à visualização conforme o perfil do usuário (todas as regionais ou apenas a sua).
- d) Deverá atender à exibição da situação da agência com sinalização por cores (verde, amarelo, vermelho) baseada em percentual de alerta sobre a meta de tempo de espera.
- e) Deverá atender à exportação dos dados em formato .xls.
- f) Deverá atender à apresentação de tabela com os seguintes dados por agência:
  - I. Nome da regional;
  - II. Nome e código da agência;
  - III. Emissor de senha;
  - IV. Município;
  - V. Quantidade de clientes em espera (QCE);
  - VI. Tempo médio de espera (TME);



- VII. Percentuais de espera >10 e >30 min (%E>10 / %E>30);
- VIII. Quantidade de clientes atendidos (QCA);
- IX. Tempo médio de espera de clientes atendidos (TMEA);
- X. Tempo médio de atendimento (TMA);
- XI. Quantidade de terminais em atendimento (QTA);
- XII. Tempo mínimo e máximo de espera na última hora (TMINH / TMAXH);
- XIII. Quantidade de senhas canceladas (QSC);
- XIV. Objetivo de tempo máximo da agência (OTMA);
- XV. Última atualização – data e hora.

#### 7.2.15. MONITORAMENTO DE ATENDIMENTO COM DRILL DOWN

- a) Deverá atender à navegação detalhada por níveis hierárquicos: Rede > Regional > Agência > Categoria/Fila > Atendente > Senha.
- b) Deverá atender à visualização em tempo real e histórica conforme o perfil do usuário.
- c) Deverá atender à atualização periódica automática dos dados conforme o parâmetro da agência.
- d) Deverá atender à exibição de cores de alerta (verde, amarelo, vermelho) com base no percentual sobre a meta de tempo de espera.
- e) Deverá atender nível regional com:
  - I. Nome da regional
  - II. Município
  - III. QCE, TME, %E>10, %E>30, QCA, TMEA, TMA, QTA, TMINH, TMAXH, QSC, OTMA
  - IV. Última atualização
- f) Deverá atender nível agência com:
  - I. Nome e código da agência
  - II. Telefone do responsável



- III. Município
- IV. Emissor de senha
- V. QCE, TME, %E>10, %E>30, QCA, TMEA, TMA, QTA, TMINH, TMAXH, QSC, OTMA

g) Deverá atender nível categoria/fila com:

- I. Nome e código da agência
- II. Nome da categoria/fila
- III. Município
- IV. Política de atendimento
- V. Indicadores QCE a OTMA

h) Deverá atender nível atendente com:

- I. Nome e matrícula do atendente
- II. Número do caixa
- III. QCA, TMA, QSC
- IV. TSA - Tempo suspenso no dia
- V. TOA - Tempo de ociosidade
- VI. Situação do atendente (ABERTO/FECHADO)

i) Deverá atender nível senha com:

- I. Nome da fila
- II. Senha emitida
- III. Horário de emissão, início e fim do atendimento
- IV. Situação da senha (ATENDIDA/CANCELADA) e tempo de atendimento classificado

#### 7.2.16. DASHBOARD

- a) Deverá atender à exibição em tempo real dos indicadores de atendimento com interface drill down.
- b) Deverá atender à sinalização visual com cores baseadas em percentual de alerta.



- c) Deverá atender à atualização periódica automática dos dados conforme parâmetro da agência.
- d) Deverá atender todos os níveis com:
  - I. Média de atendimento no prazo
  - II. Maior tempo de espera
- e) Deverá atender nível de rede com:
  - I. Nome da rede
  - II. Maior tempo de espera
  - III. Quantidade de atendimentos no dia
  - IV. Quantidade de unidades com status: Crítico, Alerta e Normal
- f) Deverá atender nível regional com:
  - I. Nome da regional
  - II. Mesmos dados do nível rede
- g) Deverá atender nível agência com:
  - I. Nome da agência e da regional
  - II. Maior tempo de espera
  - III. Número de clientes atendidos no dia
  - IV. Atendimento no prazo
  - V. Status da agência (CRÍTICO/ALERTA/NORMAL)
  - VI. Número de clientes na fila
  - VII. Quantidade de caixas/atendentes logados
  - VIII. Quantidade de senhas canceladas

#### 7.2.17. CONFIGURAÇÃO DOS MOTIVOS DE SUSPENSÃO

- a) Deverá atender a criação e edição dos motivos de suspensão para uso durante o atendimento.
- b) Deverá atender a rastreabilidade dos motivos para geração de relatórios e auditorias.



## 7.2.18. RELATÓRIOS BÁSICOS DO SISTEMA

- a) Deverá atender à geração de relatório mensal contendo:
  - I. Filtro por mês e ano.
  - II. Informações sobre quantidade total de senhas emitidas, tempo médio de espera, quantidade de agências monitoradas e desempenho por agência.
  - III. Dados históricos e por tipo de dia (normal e de pico), com comparativo de tickets acima/abaixo de “X” minutos.
  - IV. Exportação em formato Excel.
- b) Deverá atender à geração de relatório de senha, chamadas e atendimentos com:
  - I. Informações completas de senhas emitidas, chamadas e atendimentos.
  - II. Dados por regional, agência, fila e período.
  - III. Exportação com horários de emissão, atendimento e finalização.
- c) Deverá atender à geração de relatório de desempenho dos atendentes com:
  - I. Informações de desempenho individual dos atendentes.
  - II. Dados como tempo de atendimento, quantidade de senhas e tempo conectado/livre/suspensão.
  - III. Filtros por agência, período, atendente e fila.
- d) Deverá atender à geração de relatório diário de atendimento fora do tempo máximo contendo:
  - I. Avaliação do atendimento conforme meta diária.
  - II. Total de clientes atendidos dentro e fora do tempo limite.
  - III. Percentual de atendimento conforme o tempo de espera e tempo médio.
- e) Deverá atender à geração diária de relatório de fila contendo:
  - I. Informações por categoria/fila sobre clientes atendidos acima e abaixo do limite de tempo.
  - II. Tempo total cadastrado na agência no dia.
  - III. Nome do emissor de senha.



- f) Deverá atender à geração de relatório de subcategorias contendo:
  - I. Detalhamento por subcategoria mais acessada pelos clientes.
  - II. Quantitativo de clientes atendidos dentro e fora do limite de tempo.
  - III. Informações por agência, categoria e data.
- g) Deverá atender à geração de relatório diário de todas as agências contendo:
  - I. Informações detalhadas de senhas e atendimentos de todas as agências.
  - II. Dados exportáveis em formato .csv.
  - III. Filtro por data.
- h) Deverá atender à geração de relatório de parque geral com:
  - I. Informações completas sobre o parque de equipamentos das agências.
  - II. Detalhes como nome da rede, regional, agência, hostname, IP, MAC Address, horários de ativação/desligamento.

#### 7.2.19. INTERAÇÃO ATENDENTES X CLIENTES

- a) Deverá atender à chamada da próxima senha de atendimento, finalizando automaticamente o atendimento anterior, se não encerrado, registrando data, hora e matrícula. A senha deverá ser exibida em display até 6 dígitos (alfanuméricos) e, opcionalmente, com chamada por áudio.
- b) Deverá atender à possibilidade de re-chamada da última senha pelo atendente, quantas vezes forem necessárias, com registro de data, hora e matrícula.
- c) Deverá atender ao registro do início do atendimento da senha atual, com data, hora e matrícula do atendente.
- d) Deverá atender à finalização do atendimento da senha atual, com registro de data, hora, matrícula e opção para selecionar qual o serviço realizado dentro de uma lista pré-definida. Também deverá ter opção para descrição manual do serviço realizado.
- e) Deverá atender ao cancelamento do atendimento da senha atual por ausência do cliente, com devido registro.
- f) Deverá atender ao descancelamento de senha anteriormente atendida, em caso de comparecimento posterior do cliente.
- g) Deverá atender ao redirecionamento de senha para outra categoria/fila, mantendo o número da senha original e permitindo observação do motivo, inclusive com opção de redirecionamento prioritário.



- h) Deverá atender à suspensão temporária do atendimento pelo atendente, com registro de matrícula, período de ausência e motivo (ex: almoço, suporte, pausa).
- i) Deverá atender à exibição de dados da senha na tela do atendente, como número da senha, categoria, hora de emissão, tempo de espera, tempo de atendimento, status e número do caixa, entre outras informações relevantes.

#### 7.2.20. INTERAÇÃO COMPORTAMENTO DA AGÊNCIA

- a) Deverá atender ao monitoramento histórico em tempo real das senhas não chamadas, incluindo: categoria/fila, tempo de espera atual, hora da retirada da senha e tempo estimado de espera, com indicação visual (diferentes cores) conforme meta de tempo de espera.
- b) Deverá atender à exibição dos seguintes dados de monitoramento por senha: número, horário de impressão, início e fim de atendimento, tempo de espera, tempo de atendimento, terminal, nome do atendente, % da meta, status (concluído/redirecionado), e priorização.
- c) Deverá atender ao monitoramento consolidado das filas da agência em tempo real, apresentando: categoria/fila, número de clientes em espera/atendimento, tempo médio de espera, quantidade de senhas priorizadas/realternadas/direcionadas, com status visual (verde, amarelo, vermelho).
- d) Deverá possibilitar que os atendentes visualizem as senhas que já foram chamadas no presente dia, e as senhas que ainda faltam ser chamadas.
- e) Deverá atender à priorização e despriorização de senhas.
- f) Deverá atender à possibilidade de cancelamento de senhas em aberto.
- g) Deverá atender ao monitoramento dos atendentes (histórico de caixa) com exibição em tempo real de: usuário, hora de login, última senha atendida, última categoria atendida, tempo atual de atendimento, TMA (tempo médio), TMA do dia, total atendido, política atual e tempo ocioso.
- h) Deverá atender à visão consolidada da loja em tempo real, com informações sobre: senhas acima da meta, próximas ao limite, dentro do objetivo, tempo máximo de espera, totalizadores por setor.
- i) Deverá atender à funcionalidade de alteração da meta de tempo de espera das filas da agência para o dia, refletindo nas telas de monitoramento local e corporativo, além da base de dados corporativa.



- j) Deverá atender à vinculação de displays de chamada a filas específicas, com reflexo imediato nas aplicações local e corporativa.
- k) Deverá atender à apresentação das configurações gerais da agência, incluindo:
  - I. Código, nome e endereço da localidade
  - II. Nome, telefone e e-mail do responsável
  - III. Identificador da estação (hostname, IP etc.)
  - IV. Nome e matrícula do usuário logado
  - V. Horário de início/encerramento: emissão de senhas, funcionamento do caixa e da gerência
- l) Deverá atender à manutenção de usuários/atendentes/caixas da agência, considerando:
  - I. Matrícula, nome, e-mail e telefone
  - II. Tipo (perfil: atendente/monitor)
  - III. Status (ativo/inativo)
- m) Deverá atender à manutenção de terminais/caixas da agência, com visualização e configuração de dados operacionais vinculados.

#### 7.2.21. AUTENTICAÇÃO E PERFIL DE ACESSO - GLOBAL

- a) Deverá atender à autenticação com base na matrícula do colaborador conforme padrão da CONTRATANTE.
- b) Deverá atender à criptografia de senhas dos usuários utilizando SHA-256.
- c) Deverá atender à gestão de usuários com os seguintes dados: matrícula, nome, senha, situação, código da agência, perfil de agência e perfil departamental.
- d) Deverá atender à configuração de permissões por perfil e controle de acesso a telas da aplicação.
- e) Deverá atender à geração de logs de acesso ao sistema para fins de relatório e auditoria.

#### 7.2.22. AUTENTICAÇÃO E PERFIL DE ACESSO - AGÊNCIA

- a) Deverá atender ao acesso sem login direto, com autenticação via portal centralizado e verificação de cadastro e perfil.



- b) Deverá atender à validação de liberação conforme perfil do usuário cadastrado na agência.
- c) Deverá atender à identificação do usuário via matrícula e armazenamento de: matrícula, nome, código da agência, perfil de agência e tipo de perfil (Caixa ou Monitor).
- d) Deverá atender à diferenciação de funcionalidades entre os perfis:
  - I. Perfil Caixa: Atender, re-chamar, iniciar, cancelar, finalizar, redirecionar, observações, priorização, suspensões e ativação de locução.
  - II. Perfil Monitor: Funcionalidades do perfil Caixa, mais monitoramento, manutenção, configuração.
- e) Deverá atender à geração de logs de acesso ao sistema para fins de relatório e auditoria.

#### 7.2.23. AUTENTICAÇÃO E PERFIL DE ACESSO - CENTRALIZADO

Deverá atender à autenticação com base na matrícula do colaborador e senha, conforme padrão da CONTRATANTE.

#### 7.2.24. CADASTRO

A visualização do cadastro de totens e mini pc´s deverá possuir as seguintes características:

- a) Permitir acesso de qualquer computador que esteja conectado à Internet, por meio de controle de acesso, exigindo usuário e senha;
- b) Opção de inclusão, alteração e exclusão de totens, ou mini pc´s;
- c) Controle de usuários que terão acesso ao sistema e níveis de interação com os totens por perfis, incluindo opção de grupos de usuários;
- d) Localização do totem, ou mini pc: configuração de cidade, região, local, grupo e endereço.



- e) Cadastro de contato: manter as informações sobre o contato dos responsáveis pelo totem, ou mini pc;
- f) Cadastro de ativo: capacidade de habilitar ou inabilitar um determinado totem, ou mini pc no sistema;
- g) Horário de operação: configuração dos dias de operação do totem, ou mini pc e os respectivos horários de desligar;

#### 7.2.25. RELATÓRIOS

Os relatórios deverão:

- a) Permitir acesso de qualquer computador que esteja conectado à Internet, por meio de controle de acesso, exigindo usuário e senha;
- b) Possibilitar a exportação dos dados gerados nos relatórios para arquivo do Excel;
- c) Permitir a visualização das informações de maneira gráfica (dashboard) e por tabelas;
- d) Exibição dos logs de usuários no sistema filtrando por intervalo de datas e usuários.

### 8. MÓDULO DE TV CORPORATIVA

Funcionalidade “TV corporativa” com exibição de vídeos, imagens e notícias RSS, devendo ser inseridos no ambiente administrador podendo ser replicado para todas as unidades, como também tendo a possibilidade de programar datas e horários para veiculação. Deverá permitir que o perfil de acesso “administrador” controle o que é veiculado em todas as unidades cadastradas:

- a) Veicular mídias em variados formatos (no mínimo, em imagem .jpg e vídeo .mp4), com possibilidade de controle do volume e definição de data para início e fim da veiculação.



- b) Cadastro de unidades e grupos de unidades (por exemplo: "Agências do interior") que possibilite a máxima segmentação no momento de geração de grade de programação.
- c) Cadastro de grade de programação com data e horário de início e fim da veiculação, a partir da inclusão de mídias cadastradas e associação de unidades de forma individual, grupos de unidades ou toda a rede.
- d) Possibilidade de criação e geração de múltiplas grades de programação de forma simultânea.
- e) Serviço de visualização prévia da grade de programação antes da efetiva geração da grade de programação.
- f) Serviço de monitoramento das grades em exibição, já finalizadas e programadas, preferencialmente em formato de calendário.

## 9. MÓDULO CENTRAL DE AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO

### 9.1. GERAL

- a) O módulo deve permitir que o cliente agende o seu atendimento e / ou retire um código de atendimento de forma remota;
- b) Deve ser possível parametrizar o módulo, determinando se será usado somente como código de atendimento ou somente como agendamento ou com ambas as funcionalidades ativas;
- c) Deve ser possível personalizar o módulo, parametrizando o logotipo da interface de agendamento e o código de agendamento ,bem como, definir as principais regras a serem aplicadas para a realização de um agendamento.



## 9.2. CÓDIGO DE ATENDIMENTO

O usuário poderá escolher em qual unidade será atendido, gerando seu código de agendamento para qualquer uma das filas. Esse processo deve atender aos seguintes requisitos:

- a) O código de agendamento será validado no momento que o cliente chega na agência e por consequência gerará uma senha com priorização no atendimento.
- b) O sistema deve prover mecanismo que limite a quantidade de códigos de agendamento diários que um usuário pode emitir.

## 9.3. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO

O usuário poderá agendar um atendimento em qualquer unidade. Esse processo deve atender aos seguintes requisitos:

- a) Deve ser possível ao usuário desistir do atendimento, função que quando executada provoca o cancelamento daquele agendamento na unidade;
- b) O sistema deve dispor de recurso que permita ao usuário agendar seu atendimento em qualquer unidade. Os seguintes requisitos devem ser respeitados:
- c) O sistema deve permitir a criação de regras específicas de agendamento, como:
  - I. Quais unidades poderão ter atendimentos agendados;
  - II. Grades de horários permitidos para agendamento, por dia da semana ou por datas;
  - III. Definição de intervalo de agendamento (ex.: 10, 15 ou 20 minutos);
  - IV. Capacidade máxima de agendamentos em um mesmo intervalo.
- d) O sistema deve permitir que os agendamentos possam ser realizados através dos seguintes meios: Site WEB, através de integração via WebService com protocolo REST, Smartphone;
- e) Cada agendamento deve ocupar um intervalo de tempo, impossibilitando ao usuário utilizar determinado horário quando a capacidade definida por atingida;



- f) Não deve ser possível agendar um atendimento para datas passadas e a quantidade máxima de dias no futuro para agendamento deve ser configurável;
- g) Não deve ser possível realizar mais de um agendamento para o mesmo dia para o mesmo CPF na mesma fila;
- h) O usuário deve fornecer nome, telefone e/ou e-mail para completar o agendamento;
- i) Ao final do processo, um número de protocolo deve ser gerado para que o agendamento seja validado quando o usuário chegar à unidade de atendimento.
- j) Deve ser possível configurar uma mensagem de instrução (quais documentos devem ser trazidos para o atendimento) diferenciada para cada fila de agendamento. Esta mensagem será apresentada no portal do agendamento no momento que o utilizador for confirmar o seu agendamento.
- k) No dia e horário agendado o usuário deverá dirigir-se ao local definido no agendamento para que seja atendido. As seguintes regras devem ser atendidas nesse processo:
  - l) O agendamento não poderá ser validado caso o usuário chegue após X minutos do horário previsto, onde X é um parâmetro configurável pelo sistema;
  - m) O usuário terá seu agendamento validado via check-in no terminal de autoatendimento com tela touchscreen ou via software de atendimento, utilizado pelo atendente;
  - n) O agendamento poderá ser localizado via número de protocolo.



## ANEXO I-A

### ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO HARDWARE

### SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS



### I-A.1. CONDIÇÕES GERAIS

- a) Prestação de serviços com fornecimento de totens de autoatendimento e mini pc's novos, idênticos e sem uso anterior;
- b) Todos os dispositivos e componentes integrantes do totem de autoatendimento também deverão ser novos e sem uso anterior.

Para a conexão da solução na Rede de Dados Corporativa o CONTRATANTE disponibilizará o número de portas de rede necessários para o funcionamento da solução, sendo uma para cada TOTEM, e uma para cada PLAYER TV.

### I-A.2. GABINETE E ESTRUTURA

- a) O design deve ser ergonômico, com acabamento que elimine quinas vivas (bordas arredondadas) para segurança do usuário;
- b) O painel operacional deverá ser projetado de forma que o usuário possa interagir facilmente com o equipamento;
- c) O gabinete deverá possuir monitor na parte superior frontal, com a maior dimensão na posição vertical, fixado de modo a permitir boa visualização de dados na tela;
- d) Quanto à altura, o gabinete deverá observar as especificações contidas na norma NBR 15250:2005.
- e) A saída de impressão deverá estar localizada na parte frontal do equipamento com guia para liberação do papel na saída de impressão e em posição de retirada do papel adequada ao usuário, sem deixar que ele caia ao chão;
- f) A estrutura de gabinete deverá ser robusta e estável, de modo a acomodar todos os equipamentos especificados, confeccionada em aço carbono 1006/1008; O gabinete deve receber pintura em epóxi ou material de desempenho equivalente, com camada mínima de 80 microns. O acabamento externo e a identidade visual do totem deverão ser realizados por meio de adesivação, conforme o layout e as especificações de cores (Pantone) constantes no ANEXO: LAYOUT E PANTONE GABINETE TOTEM.



- g) O gabinete deverá possuir entrada única de alimentação elétrica para todos os componentes, com faixa de tensão de entrada de 100VAC ~ 240VAC a 50/60 Hz, com seleção automática de tensão, e capaz de sustentar a configuração máxima do equipamento. O cabo de alimentação elétrica externo deverá possuir 2 metros de comprimento e atender ao padrão brasileiro NBR 14136:2002;
- h) Os equipamentos integrantes do totem deverão funcionar corretamente mesmo na sua configuração máxima, em temperatura ambiente não controlada, isto é, sem ar-condicionado;
- i) A estrutura deverá ser construída em módulo único, autoportante volante, reforçada, tipo totem vertical para instalação em lobby, confeccionado em chapa metálica, dotada de fechadura;
- j) O gabinete deverá garantir a resistência dos materiais de composição e de acabamento da construção contra desgastes físicos, corrosão e vandalismo, desenvolvendo uma solução técnica adequada. Todas as bordas e arestas do equipamento deverão ser atenuadas (boleadas), e não possui quinas vivas, cortantes e/ou proeminentes, soldas e dobras com má qualidade estética e/ou com acabamento irregular.

### I-A.3. CPU (MICROCOMPUTADOR) PARA USO NOS TOTENS E NAS TELAS DE CHAMADA DE SENHAS

#### I-A.3.1. PROCESSADOR

- a) 01 (um) processador, com no mínimo 04 núcleos, padrão de arquitetura do processador x86 de 32 bits com suporte à extensão 64 bits, com tecnologia de fabricação de 14 nanômetros;
- b) Processador com índice mínimo de 13.000 (treze mil) pontos tendo como referência a base de dados Passmark CPU Mark disponível no site: <http://www.cpubenchmark.net/>;



- c) O processador deve implementar mecanismos de redução de consumo de energia compatível com o padrão ACPI versão 2.0 ou superior e deverá possuir controle automático para evitar superaquecimento que possa danificá-lo.

#### I-A.3.2. MEMÓRIA RAM

- a) Deverão ser fornecidos no mínimo 8 Gbytes de memória RAM por computador, configurada para operar em canal duplo (dual channel);
- b) Barramento de memória no mínimo do tipo DDR4 2400MHz ou superior, capaz de operar com dois canais simultâneos - “Dual Channel”.

#### I-A.3.3. CIRCUITOS INTEGRADOS DE CONTROLE AUXILIAR DO PROCESSADOR (CHIPSET)

- a) O chipset deverá suportar no mínimo memória RAM do tipo DDR4 com frequência igual ou superior a 2400MHz e deverá ser capaz de operar com dois canais simultâneos (dual channel memory);
- b) Deverá possuir controladora SATA para conexão de HDs de 2,5” ou SSD;
- c) Deverá implementar mecanismos de redução de consumo de energia compatível com o padrão ACPI versão 2.0 ou superior;
- d) O BIOS deverá estar gravado numa memória do tipo Flash Memory EEPROM de 64MB utilizando memória não volátil e eletricamente reprogramável;
- e) Deverá mostrar no monitor de vídeo o nome do fabricante sempre que o computador for inicializado;
- f) A inicialização do computador deverá ser realizada na seqüência definida pelo usuário, USB e/ou disco rígido, bem como pela placa de rede através do recurso WOL (Wake on LAN) compatível com o padrão PXE (Pré-boot Execution Environment);
- g) Deverá possuir recursos de controle de permissão através de senhas, uma para inicializar o computador e outra para acesso e alterações das configurações do BIOS.



#### I-A.3.4. PORTAS DE COMUNICAÇÃO

- a) 2 (duas) portas USB 3.2 de 1ª geração;
- b) 1 (uma) porta de áudio universal;
- c) 1 (uma) interface Ethernet com 1 (uma) porta RJ-45 com detecção automática para as velocidades de 10/100/1000Mbps BaseTX;
- d) 1 (uma) porta de vídeo HDMI ou DisplayPort ou USB Type-C com DisplayPort em modo alternativo + entrada de energia);
- e) 1 (uma) porta USB 2.0;
- f) 1 (uma) porta do adaptador de energia.
- g) Possuir 01 (uma) interface de rede sem fio interna (M.2 ou PCIe) com suporte aos padrões 802.11a/b/g/n/ac/ax (Wi-Fi 6); Operação Dual Band (2.4 GHz e 5 GHz);

#### I-A.3.5. CONTROLADORA DE VÍDEO

- a) 01 (uma) controladora de vídeo onboard ou padrão PCI Express conector half-minicard, full-minicard ou superior;
- b) Compatível com padrão SVGA ou superior;
- c) Tipo de memória RAM SDRAM ou DDR;
- d) Tamanho de memória de vídeo de no mínimo 128MBytes, com mecanismo de alocação dinâmica ou não da memória RAM do sistema. Caso a alocação seja efetuada de forma dinâmica, o mesmo deverá permitir que parte da memória RAM do sistema seja alocada para vídeo à medida que seja necessária e liberada quando não estiver sendo usada. Caso a alocação não seja efetuada de forma dinâmica, deverá ser acrescentada à memória RAM a mesma quantidade de memória alocada exclusivamente para vídeo;
- e) Resolução gráfica mínima de 1366 x 768 pixels.



#### I-A.3.6. CONTROLADORA DE DISCO

- a) 01 (uma) controladora de disco padrão SATA com no mínimo 1 canal, integrado à placa-mãe;
- b) Taxa de transferência de dados de no mínimo 6Gbps ou superior.

#### I-A.3.7. UNIDADE DE ARMAZENAMENTO

- a) No mínimo 01 (uma) unidade de armazenamento por totem/mini pc;
- b) Tipo interna ao gabinete;
- c) Padrão SATA ou MSATA;
- d) Capacidade mínima de armazenamento por disco de 256 GB SSD;
- e) Velocidade mínima 230 MB/s na gravação e 500 MB/s nas operações de leitura;
- f) Taxa de transferência de dados de no mínimo 6Gbps.

#### I-A.4. MONITOR DE VIDEO

- a) Deverá ter no mínimo 15";
- b) O tipo da tela deverá ser LED TN , LED IPS ou superior.
- c) O tempo de resposta deverá ser de 15 ms (GTG) ou inferior;
- d) O brilho deverá ser no mínimo de 200CD/M<sup>2</sup>;
- e) Deverá suportar a resolução de 1366x768;
- f) A taxa de aspecto deverá ser de 16:9;
- g) O contraste estático deverá ser de 600:1;
- h) Suportar 16.7 milhões cores;
- i) Possuir conexões HDMI/D-SUB;



- j) Ter ângulo de visão de 90° na horizontal e de 65° na vertical sendo aceitas especificações superiores (ex: 170°/160°);
- k) O sinal de vídeo deverá ter frequência analógica e digital de no mínimo 60 Hz,;
- l) Compatibilidade com os sistemas operacionais Linux, Windows 10 IOT LTSC, Windows 11 x86 e x64, e versões mais recentes comercialmente disponíveis.

#### I-A.5. TOUCH-SCREEN

- a) A espessura do touch deverá ser no mínimo de 1,2mm;
- b) Cada ponto deverá suportar no mínimo 50.000.000 de toques;
- c) Resistência da superfície de 5 a 7 Mohs;
- d) MTBF mínimo de 50.000 horas;
- e) Compatibilidade com os sistemas operacionais Linux, Windows 10 IOT LTSC, Windows 11 x86 e x64, e versões mais recentes comercialmente disponíveis;
- f) A transparência do touch deverá ser de no mínimo 85%.

#### I-A.6. GABINETE DA CPU INTEGRADA

- a) A fim de evitar possíveis pontos de falha, reduzir risco de roubo e problemas de ventilação, o gabinete da CPU fornecida deve ser abrigado de forma integrada/encaixada ao totem.

#### I-A.7. SISTEMA OPERACIONAL

- a) O totem e todos os seus dispositivos deverão ser compatíveis com os sistemas operacionais Linux, Windows 10 IOT LTSC, Windows 11 x86 e x64, e versões mais recentes comercialmente disponíveis;
- b) O totem deverá ser entregue com respectiva licença de uso e suporte do fabricante do Sistema Operacional fornecido, idioma português;



- c) O Microcomputador deverá ser fornecido com drivers para a interface de rede, controladora de vídeo, controladora de disco e demais componentes.

#### I-A.8. IMPRESSORA TÉRMICA DIRETA 80MM

- a) Tecnologia de impressão: térmica direta;
- b) Resolução: Mínima de 203 dpi (8 dots/mm);
- c) Largura de impressão: mínima de 72mm;
- d) Velocidade mínima de Impressão: 150mm/s;
- e) Características do papel:
- Largura do papel: Compatível com 80mm (tolerância de +/- 1mm).
  - Espessura do papel: Suporte na faixa entre 55um ~ 91um;
  - Diâmetro externo da bobina: Capacidade para comportar bobinas com diâmetro externo de, no mínimo, 80 mm.

Obs: Cada totem adquirido deverá vir acompanhado de 10 bobinas de papel.

- f) Corte: autocorte.
- g) Interface: USB ou superior.
- h) Comandos: suporte ao padrão ESC/POS;
- i) Sensores: Sensor de fim de papel (ou iminência de fim) e sensor de tampa/guilhotina aberta.;
- j) Suporte à instalação embutida ou integrada em terminal de autoatendimento, com dimensões compactas;



#### I-A.9. RODÍZIOS

O totem deve possuir sistema de movimentação (rodízios) ou base que permita o deslocamento para manutenção, garantindo estabilidade e travamento quando em operação, suportando o peso total do conjunto sem deformação.

#### I-A.10. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

- a) Deve ser fornecido 01 (um) conjunto de manual digital do usuário válido para todos os totens contendo todas as informações sobre os produtos que o compõem: gabinete, microcomputador, impressora, monitor, com as instruções para instalação, configuração e operação deles.



**ANEXO IV - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE QUE ENTRE SI CELEBRAM O BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S.A. E EMPRESA [...]**

**BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S.A**, pessoa jurídica de direito privado, constituída na forma de sociedade de economia mista estadual, com sede na Rua Olímpio de Souza Campos Júnior, 31, CEP 49040-840, Bairro Inácio Barbosa, na Capital do Estado de Sergipe, inscrita no CNPJ/MF nº 13.009.717/0001-46, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante designada simplesmente **BANESE** e **[EMPRESA]**, sociedade de direito privado, com sede na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, nº. XX, CEP XXXXXX, Bairro XXXXXXXXXXX, na Cidade de XXXXXXXX (XX), inscrita no CNPJ/MF nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, neste ato representada por seus representantes legais, doravante designada simplesmente **CONTRATADA** e, sempre que em conjunto referidas, para efeitos deste documento como **PARTES**, ou individualmente como **PARTE** ou ainda, como **PARTE REVELADORA**, quando se tratar da parte que revelar informações confidenciais ou **PARTE RECEPTORA**, quando se tratar da parte que tomar conhecimento das informações confidenciais da outra **PARTE**.

**CONSIDERANDO** que, em razão da prestação de serviços ao BANESE, por intermédio do Processo Licitatório - PL nº 013/2026, que tem como objeto contratação de prestação de serviços para a implementação de uma Solução de Gerenciamento de Filas: aplicativo para controlar a emissão / chamada de senhas, de acordo com a Política de Atendimento, integrações, relatórios e monitoramento de atendimento e a aquisição de equipamentos, através de totens, com o fornecimento do gabinete, hardware, periféricos necessários e Mini PC´s para a utilização em telas para as chamadas de senha, além da instalação, manutenção, suporte e monitoramento real-time dos totens e status dos periféricos, conforme especificações constantes no edital e anexos, doravante denominado **CONTRATO**, a **CONTRATADA** terá acesso a informações privadas do BANESE, as quais se constituem informações comerciais confidenciais conceituadas como segredo de indústria ou de negócio;

**CONSIDERANDO** que as **PARTES** desejam ajustar as condições de revelação destas informações confidenciais a serem disponibilizadas para a execução do **CONTRATO**, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;



**CONSIDERANDO** que o presente Termo vem para regular o uso das informações objeto do **CONTRATO** firmado entre as **PARTES**, cujo objeto é descrito no mesmo, mediante condições estabelecidas pelas **PARTES**;

**RESOLVEM** as **PARTES** acima qualificadas, celebrar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE** (“Termo”), acordo vinculado a Prestação de Serviços Técnicos, mediante as cláusulas e condições que seguem:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

§1º. O objeto deste Termo é prover a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas por uma das **PARTES** à outra, em razão do **CONTRATO** celebrado entre as **PARTES**, a fim de que as mesmas possam desenvolver as atividades contempladas especificamente naquele instrumento, o qual se vinculará expressamente a este;

§2º. As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a toda e qualquer informação que seja revelada entre as **PARTES**.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS:**

§1º. As **PARTES** se obrigam a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação, conforme abaixo definida, que venha a ser, a partir desta data, fornecida pela **PARTE REVELADORA** à **PARTE RECEPTORA**, devendo ser tratada como informação sigilosa;

§2º. Deverá ser considerada como informação confidencial, toda e qualquer informação escrita ou oral revelada à outra **PARTE**, contendo ela ou não a expressão “**CONFIDENCIAL**”. O termo “Informação” abrangerá toda informação escrita, verbal ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros, doravante denominados “**INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**”, a que, diretamente ou através de seus diretores, empregados e/ou prepostos, venha a **PARTE RECEPTORA** ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das tratativas realizadas e do **CONTRATO** que foi celebrado entre as **PARTES**;



§3º. Comprometem-se, igualmente, as **PARTES** a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso dessas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de forma diversa do previsto para execução do **CONTRATO**;

§4º. As **PARTES** deverão cuidar para que as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** fiquem restritas ao conhecimento dos diretores, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e negócios, devendo dar lhes ciência da existência deste Termo e da natureza confidencial destas informações;

§5º. A **CONTRATADA** obriga-se, sob as penas da lei, a não revelar por quaisquer formas de divulgação quaisquer informações, dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos recebidos da **CONTRATANTE** em decorrência deste contrato, mesmo após seu término, obrigando-se a utilizar tais informações única e exclusivamente com o propósito de realizar os serviços objetos deste contrato e somente com as pessoas indicadas ou de conhecimento da **CONTRATANTE**;

§6º A **CONTRATADA** compromete-se a não utilizar o nome ou quaisquer marcas e/ou logotipos pertencentes e/ou utilizados pela **CONTRATANTE** sem sua prévia e expressa autorização;

§7º A **CONTRATADA** deverá guardar sigilo sobre rotas, valores, programação de viagens, normas de segurança praticadas pelo Banese e todas as demais informações que possam pôr em risco a segurança dos bens transportados e a integridade física dos seus empregados, dos funcionários do **CONTRATANTE** ou de terceiros;

§8º A **CONTRATADA** não poderá se pronunciar, em nome da **CONTRATANTE**, em nome da **CONTRATANTE**, à imprensa em geral, sobre quaisquer assuntos relativos às atividades deste contrato, bem como a sua atividade profissional, sob pena de imediata rescisão contratual e sem prejuízo cominações cabíveis.

#### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE:

§1º. Não se aplicam às estipulações e obrigações constantes do presente instrumento nenhuma informação que:

- a. Seja comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão da **PARTE RECEPTORA**;



- b. Já esteja em poder da **PARTE RECEPTORA**, como resultado de sua própria pesquisa, contanto que a **PARTE RECEPTORA** possa comprovar esse fato;
- c. Tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos ao presente Termo;
- d. Seja revelada em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que a **PARTE RECEPTORA** cumpra qualquer medida de proteção pertinente e tenha notificado a existência de tal ordem, previamente e por escrito, à **PARTE REVELADORA**, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

§2º. O **BANESE** ficará desobrigado da confidencialidade se, em caso de encerramento ou rescisão do contrato de prestação de serviços, necessitar contratar empresas ou profissionais que prestem serviços de natureza semelhante à **CONTRATADA** e que venham a ter acesso às informações confidenciais fornecidas pela **CONTRATADA**.

#### CLÁUSULA QUARTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES:

§1º. As **PARTES** se comprometem e se obrigam a utilizar a **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL** revelada pela outra **PARTE** exclusivamente para os propósitos deste Termo e da execução do **CONTRATO**, mantendo sempre estrito sigilo acerca de tais informações;

§2º. A **PARTE RECEPTORA** se compromete a não efetuar qualquer cópia da informação confidencial sem o consentimento prévio e expresso da **PARTE REVELADORA**;

§3º. O consentimento mencionado no item desta cláusula, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno, para os fins acima referidos, pelos diretores, empregados e/ou prepostos que necessitem conhecer tal informação, para os objetivos do **CONTRATO**, conforme cláusulas abaixo;

§4º. As **PARTES** comprometem-se a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações;

§5º. A **PARTE RECEPTORA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção à informação confidencial da **PARTE REVELADORA**, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **PARTE REVELADORA**. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas controladoras, controladas e/ou coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela **PARTE RECEPTORA**;



§6º. A **PARTE RECEPTORA** tomará as medidas de cautela cabíveis, na mesma proporção em que tomaria para proteger suas próprias informações confidenciais, a fim de manter as informações confidenciais em sigilo;

§7º. A **PARTE RECEPTORA** obriga-se a informar imediatamente à **PARTE REVELADORA** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço;

§8º. A **PARTE RECEPTORA** possuirá ou firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**;

§9º. Cada **PARTE** permanecerá como única proprietária de toda e qualquer informação eventualmente revelada à outra **PARTE** em função deste Termo;

§10. O presente Termo não implica a concessão, pela **PARTE REVELADORA** à **PARTE RECEPTORA**, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual;

§11. A **PARTE RECEPTORA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos às informações confidenciais que venham a ser reveladas;

§12. A **PARTE RECEPTORA** compromete-se a separar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** dos materiais confidenciais de terceiros para evitar que se misturem.

#### CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS:

Todas as informações confidenciais reveladas por uma **PARTE** à outra permanecem como propriedade exclusiva da **PARTE REVELADORA**, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

#### CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA:

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da revelação das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** e após o término do **CONTRATO**, ao qual este é vinculado, por tempo indeterminado.



#### CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES:

A quebra do sigilo profissional, devidamente comprovada, sem autorização expressa da **PARTE REVELADORA**, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato, ou proposta de trabalho, firmada entre as **PARTES**, sem qualquer ônus para a **PARTE REVELADORA**. Neste caso, a **PARTE RECEPTORA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **PARTE REVELADORA**, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

#### CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

§1º. O presente Termo constitui acordo entre as **PARTES**, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos os acordos, promessas, propostas, declarações, entendimentos e negociações anteriores ou posteriores, escritas ou verbais, empreendidas pelas **PARTES** contratantes no que diz respeito ao **CONTRATO**, sejam estas ações feitas direta ou indiretamente pelas **PARTES**, em conjunto ou separadamente, e, será igualmente aplicado a todo e qualquer acordo ou entendimento futuro, que venha a ser firmado entre as **PARTES**;

§2º. Este Termo de Confidencialidade constitui termo vinculado ao **CONTRATO**, parte independente e regulatória daquela;

§3º. Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste Termo ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as **PARTES** tais divergências, de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, e da economicidade e, preencherão as lacunas com estipulações que, presumivelmente, teriam correspondido à vontade das **PARTES** na respectiva ocasião;

§4º. O disposto no presente Termo de Confidencialidade prevalecerá, sempre, em caso de dúvida, e salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as **PARTES** quanto ao sigilo de informações confidenciais, tal como aqui definidas;

§5º. A omissão ou tolerância das **PARTES**, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste contrato, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;



§6º. O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

**CLÁUSULA NONA - DO FORO:**

As **PARTES** elegem o foro da Comarca de Aracaju (SE), sede do **BANESE**, para dirimir quaisquer dúvidas e controvérsias oriundas do presente Termo, renunciando a **CONTRATADA** a qualquer outro que tenha ou venha a ter direito, por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem de pleno e inteiro acordo, as partes assinam o presente instrumento para que produza todos os seus efeitos jurídicos.

**BANESE S/A**

Marco Antonio Queiroz  
Presidente

Wesley Teixeira Cabral  
Diretor

**EMPRESA CONTRATADA**  
(Representante Legal)

Documento aprovado pela Superintendência Jurídica do BANESE, de acordo com o Regulamento Interno de Licitações e Contratos - RILC.



# AGÊNCIAS DA CAPITAL

CÓD. AG.	NOME DA AGÊNCIA	ENDEREÇO/CEP	TELEFONE	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	AUTOATENDIMENTO Dias úteis	AUTOATENDIMENTO Sábado	AUTOATENDIMENTO Domingo
011	SIQUEIRA CAMPOS	R. Sergipe, 432. Bairro Siqueira Campos, Aracaju/SE. 49075-540	(79) 3218-4676	10:00 às 16:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 17:00
014	CENTRAL	Largo Esperanto, S/N , Térreo. Bairro Centro, Aracaju/SE. 49010-193	(79) 3218-4648	10:00 às 16:00	06:00 às 19:00	06:00 às 17:00	07:00 às 13:00
015	DISTRITO INDUSTRIAL	R. Olímpio de Souza Campos Júnior, 98. Bairro Inácio Barbosa, Aracaju/SE. 49040-000	(79) 3218-1593	10:00 às 16:00	08:00 às 18:00	Fechado	Fechado
028	SANTO ANTÔNIO	Av. Simeão Sobral, 708. Bairro Santo Antônio, Aracaju/SE. 49060-640	(79) 3218-5943	10:00 às 16:00	08:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
029	SÃO JOSÉ	Av. Augusto Maynard, 321. Bairro São José, Aracaju/SE. 49015-380	(79) 3218-5900	10:00 às 16:00	08:00 às 18:00	07:00 às 13:00	Fechado
035	ATALAIA	Av. Rotary, 209. Bairro Atalaia, Aracaju/SE. 49037-550	(79) 3218-4215	07:00 às 18:00	08:00 às 18:00	Fechado	Fechado
043	BARÃO DE MARUIM	Travessa João Francisco da Silveira, 135, Bairro São José, Aracaju/SE. 49015-080	(79) 3218-4274	10:00 às 16:00	08:00 às 18:00	Fechado	Fechado
050	SANTOS DUMONT	R. Sargento Brasileiro Ramos, S/N. Bairro Santos Dumont, Aracaju/SE. 49087-580	(79) 3218-5946	10:00 às 16:00	08:00 às 18:00	07:00 às 17:00	Fechado
054	FRANCISCO PORTO	Av. Francisco Porto, 106. Bairro Salgado Filho, Aracaju/SE. 49020-120	(79) 3218-4600	10:00 às 16:00	24 horas	24 horas	24 horas
058	ANTONIO CARLOS FRANCO	Av. Ministro Geraldo Barreto Sobral, 30. Bairro Jardins, Aracaju/SE. 49026-010	(79) 3218-4200	10:00 às 16:00	07:00 às 20:00	07:00 às 17:00	07:00 às 17:00
067	GOVERNADOR MARCELO DÉDA	Av. Alexandre Alcino, S/N. Bairro Santa Maria, Aracaju/SE. 49044-093	(79) 3218-3456	10:00 às 16:00	08:00 às 18:00	07:00 às 17:00	Fechado
068	GENTIL BARBOSA	Av. Rotary, 209. Bairro Atalaia, Aracaju/SE. 49037-550	(79) 3218-4215	07:00 às 18:00	07:00 às 18:00	Fechado	Fechado
034	JOÃO PESSOA	Largo Esperanto, S/N , Térreo. Bairro Centro, Aracaju/SE. 49010-193	(79) 3218-4648	10:00 às 16:00	06:00 às 19:00	06:00 às 17:00	07:00 às 13:00
047	LUIZ GARCIA	Av. Simeão Sobral, 708. Bairro Santo Antônio, Aracaju/SE. 49060-640	(79) 3218-5935	10:00 às 16:00	08:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
048	AUGUSTO LEITE	Travessa João Francisco da Silveira, 135, Bairro São José, Aracaju/SE. 49015-080	(79) 3218-4270	10:00 às 16:00	08:00 às 18:00	Fechado	Fechado
051	MAGAZINE	Largo Esperanto, S/N , Térreo, Bairro Centro, Aracaju/SE. 49010-193	(79) 3218-4648	10:00 às 16:00	06:00 às 19:00	06:00 às 17:00	07:00 às 13:00
055	SHOPPING JARDINS	Av. Ministro Geraldo Barreto Sobral, 30. Bairro Jardins, Aracaju/SE. 49026-010	(79) 3218-4200	10:00 às 16:00	07:00 às 20:00	07:00 às 17:00	07:00 às 17:00
061	SHOPPING RIOMAR	Av. Ministro Geraldo Barreto Sobral, 30. Bairro Jardins, Aracaju/SE. 49026-010	(79) 3218-4200	10:00 às 16:00	07:00 às 20:00	07:00 às 17:00	07:00 às 17:00
064	PONTO NOVO	Av. Ministro Geraldo Barreto Sobral, 30. Bairro Jardins, Aracaju/SE. 49026-010	(79) 3218-4200	10:00 às 16:00	07:00 às 20:00	07:00 às 17:00	07:00 às 17:00
065	AUGUSTO FRANCO	Av. Rotary, 209. Bairro Atalaia, Aracaju/SE. 49037-550	(79) 3218-4215	10:00 às 16:00	07:00 às 18:00	Fechado	Fechado

# AGÊNCIAS DO INTERIOR

CÓD. AG.	NOME DA AGÊNCIA	ENDEREÇO/CEP	TELEFONE	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	AUTOATENDIMENTO Dias úteis	AUTOATENDIMENTO Sábado	AUTOATENDIMENTO Domingo
002	ITABAIANA	Praça João Pessoa, 17. Bairro Centro, Itabaiana/SE. 49500-000	(79) 3218-4256	10:00 às 15:00	07:00 às 20:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
003	BOQUIM	Praça Hermes Fontes, 19. Bairro Centro, Boquim/SE . 49360-000	(79) 3218-4242	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
004	N. SRA. DAS DORES	Praça Marechal da Fonseca, 21. Bairro Centro, Nossa Senhora Das Dores/SE. 49600-000	(79) 3218-4262	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
005	AQUIDABÃ	Praça Rubens Oliveira, 1071. Bairro Centro, Aquidabã/SE. 49790-000	(79) 3218-4284	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
006	FREI PAULO	Praça Capitão João Tavares, 328. Bairro Centro, Frei Paulo/SE. 49514-000	(79) 3218-4276	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
007	AROALDO ALVES DE SANTANA	R. Dr. João Lima, 1148. Bairro Centro, Porto da Folha/SE . 49800-000	(79)3218-4233	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
008	ESTÂNCIA	R. Capitão Salomão, 296. Bairro Centro, Estância/SE. 49200-000	(79) 3218-4289	10:00 às 15:00	07:00 às 20:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
009	LAGARTO	R. Dr. Laudelino Freire, 297. Bairro Centro, Lagarto/SE. 49400-000	(79) 3218-4260	10:00 às 15:00	07:00 às 20:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
010	NEÓPOLIS	R. Major Gomes de Assunção, S/N. Bairro Centro, Neópolis/SE. 49980-000	(79) 3218-4287	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
012	N. SRA. DA GLÓRIA	Av. Sete de Setembro, 78. Bairro Centro, Nossa Sra. da Glória/SE. 49680-000	(79) 3218-4257	10:00 às 15:00	07:00 às 20:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
013	ITABI	Praça Teófilo Batista de Melo, 185. Bairro Centro, Itabi/SE . 49870-000	(79) 3218-4251	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	Fechado
016	ITAPORANGA D'AJUDA	Av. Deputado José Conde Sobral,S/N. Bairro Centro, Itaporanga D'Ajuda/SE. 49120-000	(79) 3218-4240	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
017	CARIRA	Praça Tobias Barreto, S/N. Bairro Centro, Carira/SE . 49550-000	(79) 32184297	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
018	LARANJEIRAS	Praça Heráclito Diniz Gonçalves, 54. Bairro Centro, Laranjeiras/SE. 49170-000	(79) 3218-4277	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
019	SIRIRI	R. Prof. Abdias Bezerra, 02. Bairro Centro, Siriri/SE . 49630-000	(79) 3218-4249	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
020	CRISTINÁPOLIS	Praça da Bandeira, 163. Bairro Centro, Cristinápolis/SE. 49270-000	(79) 3218-4279	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
021	N. SRA. APARECIDA	Av. Abdon José Barreto, S/N. Bairro Centro, Nossa Senhora Aparecida/SE . 49540-000	(79) 3218-4244	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
022	UMBAÚBA	R. Av. Benjamin Constant, 218. Bairro Centro, Umbaúba/SE.. 49260-000	(79) 3218-4281	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
023	POÇO REDONDO	R. Sen. Lourival Batista, 69. Bairro Centro, Poço Redondo/SE. 49810-000	(79) 3218-4288	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	Fechado
024	TOBIAS BARRETO	R. 07 de Junho, 313. Bairro Centro, Tobias Barreto/SE . 49300-000	(79)3218-4232	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 16:00	07:00 às 13:00
027	SANTO AMARO	Praça Cel. Jacinto Ribeiro, 295. Bairro Centro, Santo Amaro das Brotas/SE. . 49180-000	(79) 3218-4255	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
030	PEDRA MOLE	Praça Capitão João Tavares, 328. Bairro Centro, Frei Paulo/SE. 49514-000	(79) 3447-1250	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
031	ITABAIANINHA	R. Benício Freire, 44. Bairro Centro, Itabaianinha/SE . 49290-000	(79) 3218-4237	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00

# AGÊNCIAS DO INTERIOR

CÓD. AG.	NOME DA AGÊNCIA	ENDEREÇO/CEP	TELEFONE	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	AUTOATENDIMENTO Dias úteis	AUTOATENDIMENTO Sábado	AUTOATENDIMENTO Domingo
032	SIMÃO DIAS	R. Dr. Juviniانو Carvalho, 309. Bairro Centro, Simão Dias/SE. 49480-000	(79) 3218-4226	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
033	JAPOATÃ	Praça Matriz, 15. Bairro Centro, Japoatã/SE . 49950-000	(79) 3218-4236	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
036	CARMÓPOLIS	Praça 16 de Outubro, 178. Bairro Centro, Carmópolis/SE. 49740-000	(79) 3218-4290	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
037	RIBEIRÓPOLIS	Av. Barão do Rio Branco, 105. Bairro Centro, Ribeirópolis/SE. 49530-000	(79) 3218-4263	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
038	CANHOPA	Praça Antonio Torres Júnior, 05. Bairro Centro, Canhoba/SE. 49880-000	(79) 3218-4253	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	Fechado
039	AREIA BRANCA	Praca Joviniano Freire Oliveira s/n. Bairro Centro, Areia Branca/SE. 49580-000	(79) 3218-4241	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
040	POÇO VERDE	Av. Cap. José Narciso Rabêlo Lemos, s/n. Bairro Centro, Poço Verde/SE. 49490-000	(79) 3218-4239	10:00 às 15:00	07:00 às 22:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
041	JAPARATUBA	Praça Padre Caio Tavares, 13 Bairro Centro, Japaratuba/SE. 49960-000	(79) 3218-4238	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
044	CAPELA	Praça Manoel Cardoso de Souza, 113. Bairro Centro, Capela/SE. 49700-000	(79) 3218-4273	10:00 às 15:00	07:00 às 19:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
045	CAMPO DO BRITO	R. João Pessoa, 22. Bairro Centro, Campo do Brito/SE . 49520-000	(79) 3218-4261	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
049	MALHADOR	R. Leopoldo Reis, 51. Bairro Centro, Malhador/SE . 49570-000	(79) 3218-4286	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	Fechado
052	PROPRIÁ	Av. Graccho Cardoso, s/n. Bairro Centro, Propriá/SE. 49900-000	(79) 3218-4282	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
053	ROSÁRIO DO CATETE	Praça Major Manoel Ferreira, s/n. Bairro Centro, Rosário do Catete/SE. 49760-000	(79) 3218-4247	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	Fechado
056	N. SRA. DO SOCORRO	Av. Um, s/n, Conjunto João Alves. Bairro Centro, Nossa Senhora do Socorro/SE. 49155-434	(79) 3218-4258	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
057	EDUARDO GOMES	Rua 62, s/n, Cj Eduardo Gomes. Bairro Roza Elze, São Cristóvão/SE . 49100-000	(79) 3257-1100	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
059	PIRAMBU	Av. Augustinho Trindade, 76. Bairro Centro, Pirambu/SE. 49190-000	(79) 3218-4254	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
060	CANINDÉ DE SÃO FRANCISCO	Calçada Galdino Pereira Leite, s/n. Bairro Centro, Canindé de São Francisco/SE. 49820-000	(79)3218-4235	10:00 às 15:00	06:00 às 22:00	06:00 às 22:00	06:00 às 22:00
062	RIACHUELO	Rua Santa Luzia, 26. Bairro Centro, Riachuelo/SE . 49130-000	(79) 3218-4243	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	Fechado
063	BARRA DOS COQUEIROS	Rua Raul Seixa, s/n, Conjunto Prisco Viana. Bairro Centro, Barra dos Coqueiros/SE. 49140-086	(79) 3262-1958	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00
066	INDIAROBA	Rodovia Camilo Calazans, N° 951. Bairro Centro, Indiaroba/SE. 49250-000	(79) 3218-4291	10:00 às 15:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00

# POSTOS DE SERVIÇO

CÓD. AG.	NOME DO POSTO	ENDEREÇO/CEP	TELEFONE	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	AUTOATENDIMENTO Dias úteis	AUTOATENDIMENTO Sábado	AUTOATENDIMENTO Domingo
014/09	ASSEMBLEIA	Av Ivo do Prado, s/n, Bairro Centro, Aracaju/SE. 49010-050	(79) 3218-3498 / 3497	08:00 às 14:00	07:00 às 18:00	Fechado	Fechado
018/01	USINA PINHEIRO	Povoado Pinheiros, s/n, Zona Rural, Laranjeiras/SE. 49170-000	-	09:00 às 14:30 (somente segunda-feira)	ATM Interno	ATM Interno	Fechado
029/01	DESO	R. Campo do Brito, s/n. Bairro São José, Aracaju/SE. 49020-380	(79) 3218-3491	08:30 às 13:30	ATM Interno	Fechado	Fechado
034/01	TRIBUNAL DE JUSTIÇA	Praça Fausto Cardoso, 112. Bairro Centro, Aracaju/SE. 49010-080 (Palácio da Justiça Tobias Barreto de Menezes)	(79) 3218-3576 / 3577	08:00 às 13:00	ATM Interno	Fechado	Fechado
034/02	FÓRUM GUMERSINDO BESSA	Av. Tancredo Neves, s/n. Bairro Capucho, Aracaju/SE. 49080-901	(79) 3226-3540	08:00 às 13:00	ATM Interno	Fechado	Fechado
051/01	TRIBUNAL DE CONTAS	Av. Conselheiro Carlos Alberto Barros Sampaio, s/n. Bairro Capucho, Aracaju/SE. 49081-020	(79) 3218-5975 / 5978	08:00 às 13:00	ATM Interno	Fechado	Fechado
012-01	MONTE ALEGRE	Praça Presidente Médici, 41. Bairro Centro, Monte Alegre de Sergipe/SE. 49690-000	(79) 3218-4363	09:00 às 13:00	07:00 às 18:00	07:00 às 17:00	07:00 às 13:00

\*Sujeito à atualização. Posição de 31/07/25.