

**AVISO DE LICITAÇÃO  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2020**

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.** torna público que realizará, nos termos da Lei nº 13.303/2016 e de seu Regulamento de Licitações e Contratos<sup>1</sup>, licitação na modalidade pregão eletrônico para Contratação dos serviços de **EMISSÃO, PROCESSAMENTO, GESTÃO, IMPLANTAÇÃO DE PRODUTOS, COBRANÇA DE CARTÕES DE CRÉDITO E MÚLTIPLOS, ASSESSORIA E OPERACIONALIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO, DÉBITO, PRÉ-PAGOS E MÚLTIPLOS (FUNÇÃO DÉBITO E CRÉDITO) DIRECIONADOS A PESSOA FÍSICA, JURÍDICA E GOVERNO, ADMINISTRADOS PELO BANPARÁ, INCLUINDO PROGRAMA DE RECOMPENSAS, SERVIÇOS DIGITAIS E CANAIS DE ATENDIMENTO PARA PORTADORES** conforme condições estabelecidas no edital.

A sessão pública ocorrerá na seguinte data, horário e local:

**DATA: 31/01/2019**

**HORÁRIO: 10h (horário de Brasília)**

SISTEMA DE LICITAÇÕES: [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)

**UASG: 925803**

O edital da licitação estará disponível a partir de 09/01/2020, podendo ser obtido: (i) Gratuitamente no site do BANPARÁ ([www.banpara.b.br](http://www.banpara.b.br)) e sites [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br) e [www.compraspara.pa.gov.br](http://www.compraspara.pa.gov.br) ; ou, (ii) Na sede do BANPARÁ (Av. Presidente Vargas, nº 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar, Comércio, Belém/PA) mediante depósito identificado do valor de R\$0,15 (quinze centavos) por folha (Conta-Corrente nº 800.002-6, Agência nº 11 do BANPARÁ), não reembolsável, relativos aos custos de reprodução.

Belém-Pará, 09 de janeiro de 2019.

Gabriel Silva  
Pregoeiro

<sup>1</sup>[https://www.banpara.b.br/media/233274/regulamento\\_de\\_licita\\_es\\_e\\_contratos.pdf](https://www.banpara.b.br/media/233274/regulamento_de_licita_es_e_contratos.pdf)

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2020**  
**EDITAL**

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, por intermédio do pregoeiro designado pela Portaria nº 60/2017 leva ao conhecimento dos interessados que, na forma da Lei nº 13.303/2016, do Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ (adiante denominado “Regulamento”), da Lei nº 10.520/2002 alterada pelas disposições do Decreto nº 10.024/2019, da Lei Complementar nº 123 e da Lei Estadual nº 8.417/2016, do Decreto Estadual nº 2.121/2018, Lei nº 12.846/2013 e do Código Civil Brasileiro, fará realizar licitação na modalidade Pregão Eletrônico, pelo critério de menor preço, conforme condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

<b>1. SUMÁRIO DA LICITAÇÃO</b>
--------------------------------

**1.1. OBJETO:** Contratação dos serviços de **EMISSÃO, PROCESSAMENTO, GESTÃO, IMPLANTAÇÃO DE PRODUTOS, COBRANÇA DE CARTÕES DE CRÉDITO E MÚLTIPLOS, ASSESSORIA E OPERACIONALIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO, DÉBITO, PRÉ-PAGOS E MÚLTIPLOS (FUNÇÃO DÉBITO E CRÉDITO) DIRECIONADOS A PESSOA FÍSICA, JURÍDICA E GOVERNO, ADMINISTRADOS PELO BANPARÁ, INCLUINDO PROGRAMA DE RECOMPENSAS, SERVIÇOS DIGITAIS E CANAIS DE ATENDIMENTO PARA PORTADORES**

1.1.1. **MODALIDADE:** Pregão Eletrônico.

1.1.2. **MODO DE DISPUTA:** Aberto/Fechado.

1.1.3. **CRITÉRIO DE JULGAMENTO:** Menor preço, na forma estabelecida pelo artigo 51 do Regulamento.

1.1.4. **CRITÉRIO DE VALORES :Valor Máximo Aceitável.**

1.1.5. **SESSÃO PÚBLICA:** Designada para o dia **31/01/2020**, às 10h (horário de Brasília) no sistema de licitações [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).

**1.2. A adjudicação será GLOBAL.**

1.3. Havendo discordância entre as especificações deste objeto descritas no COMPRASNET-CATMAT e as especificações constantes do Anexo I – Termo de Referência e seus Adendos, prevalecerão as últimas.

1.4. Havendo contradições entre o edital e seus anexos ou entre os anexos do edital deverão prevalecer as regras contidas no art. 34, item 4 do Regulamento.

1.5. Todas as referências de tempo neste edital, no aviso e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF, salvo quando o edital e/ou o Pregoeiro, na sessão, informar o contrário.

1.6. No campo “descrição detalhada do objeto ofertado” do sistema [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), obrigatoriamente, o licitante deverá descrever a síntese do objeto ofertado, não sendo aceitável como descrição apenas o uso da expressão “conforme o edital” ou similares.

1.7. Fica vedado ao licitante qualquer tipo de identificação quando do registro de sua proposta de preços no sistema ComprasNet, inclusive sendo vedado indicar marca e fabricante no campo “descrição detalhada do objeto ofertado”, sob pena de desclassificação do certame. A marca e o fabricante devem ser indicados em campo próprio no sistema do [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), quando for o caso.

## 2. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CONTRATAÇÃO

2.1. Poderão participar da presente licitação qualquer pessoa natural ou jurídica legalmente estabelecida no País e que atenda às exigências deste edital e seus anexos.

2.2. Não será admitida a participação, nesta licitação, de pessoas naturais ou jurídicas que estejam cumprindo penalidade de:

- a) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar, prevista no inciso III do artigo 87 da Lei nº 8.666/1993, aplicada pelo BANPARÁ;
- b) impedimento de licitar e contratar, prevista no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 ou no artigo 47 da Lei nº 12.462/2011, aplicada por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública do Estado do Pará;
- c) declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV do artigo 87 da Lei nº 8.666/1993, aplicada por órgão ou entidade integrante da Administração Pública nacional, ou, a prevista no artigo 46 da Lei nº 8.443/1992, aplicada pelo Tribunal de Contas da União;
- d) proibição de contratar com o Poder Público aplicada com fundamento no artigo 12 da Lei nº 8.429/1992, ou, proibição de participar de licitações e de contratar prevista no § 3º do artigo 81 da Lei nº 9.504/1997;
- e) qualquer outra sanção que as impeçam de participar de licitações e contratar com o BANPARÁ.

2.2.1. Para os fins desta licitação, os impedimentos referidos neste edital serão verificados perante o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) e outros sistemas cadastrais pertinentes que sejam desenvolvidos e estejam à disposição para consulta, conforme o caso.

2.3. Não será admitida a participação:

- a) das pessoas naturais ou jurídicas referidas no artigo 38 da Lei nº 13.303/2016. Os licitantes deverão apresentar declaração de conformidade ao referido dispositivo, conforme anexo III do presente edital.
- b) de cooperativas.
- c) de empresas reunidas em consórcio.

2.4. Como condição de contratação, os interessados devem observar a exigência de empregabilidade de portadores de necessidades especiais prescrita pelo § 60 do artigo 28 da Constituição do Estado do Pará. Por ocasião da contratação, os licitantes deverão apresentar declaração de empregabilidade, conforme adendo à minuta do contrato contida no anexo IV do presente edital.

2.5. O licitante poderá participar desta licitação por intermédio de sua matriz ou filial, desde que cumpra as condições exigidas para habilitação e credenciamento, em relação ao estabelecimento com o qual pretenda participar do certame.

2.5.1. O CNPJ do estabelecimento que participar do certame, matriz ou filial, deverá ser o mesmo a constar no contrato com o BANPARÁ e nas Notas Fiscais/Faturas emitidas, quando do fornecimento ou execução dos serviços contratados. Dessa forma, não será

admitida a emissão de Notas Fiscais/Faturas por CNPJ de estabelecimento diverso daquele participante da licitação.

2.6. Esta licitação é de âmbito nacional.

2.7. Como requisito para participação neste PREGÃO ELETRÔNICO, o Licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema Eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta de preços está em conformidade com as exigências deste instrumento convocatório e seus anexos.

### **3. PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO**

3.1. A presente licitação será conduzida pelo pregoeiro, que pode ser auxiliada por agente ou equipe de apoio técnica, observando o seguinte procedimento:

- a) Publicação do edital:
  - I. O prazo de publicação do edital não poderá ser inferior à 15 dias úteis tendo em vista o art.39, II, a da Lei nº 13.303/16.
- b) Credenciamento no sistema de licitações:
  - I. O credenciamento no sistema de licitações ocorrerá conforme o item 4 do presente edital.
- c) Eventual pedido de esclarecimento ou impugnação:
  - I. Pedidos de esclarecimento e/ou impugnações serão dispostas conforme o item 5 do edital.
- d) Resposta motivada sobre o eventual pedido de esclarecimento ou impugnação:
  - I. Respostas aos pedidos de esclarecimento e/ou impugnações serão dispostas conforme o item 5 do edital.
- e) Cadastramento da proposta no sistema de licitações:
  - I. O cadastramento da proposta no sistema de licitações obedecerá ao disposto no Decreto federal nº 10.024/2019, conforme abaixo:
    - i. O cadastramento da proposta no sistema de licitações deverá obedecer o tempo estipulado pelo prazo de publicação do edital tendo por data e horário limite o momento imediatamente anterior a abertura da licitação.
    - ii. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, todos licitantes terão a **obrigatoriedade** de encaminhar, **concomitantemente com a proposta de preço**, os **documentos de habilitação** exigidos no edital, **exclusivamente por meio do sistema**.
    - iii. Ficam dispensados de apresentar os documentos de habilitação que constem do Sicaf.
    - iv. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, **até a abertura da sessão pública**.
    - v. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances
- f) Avaliação das condições de participação:
  - I. Após o início da sessão e antes da abertura dos itens para a fase de lances, serão verificadas, previamente:
    - i. As condições de participação da licitação previstas no item 2 do presente edital.
    - ii. O preenchimento da proposta preliminar com vedação de identificação do licitante e descrição correta do objeto nos termos do item 6 do edital.

g) Apresentação de lances:

- I. A apresentação de lances no sistema de licitações obedecerá ao disposto no Decreto federal nº 10.024/2019, conforme abaixo:
  - i. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “**aberto e fechado**”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
  - ii. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de **quinze minutos**.
  - iii. Encerrado o prazo de **quinze minutos**, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de **até dez minutos**, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.
  - iv. Após o prazo de **10 minutos**, o sistema abrirá a oportunidade para que o **autor da oferta de valor mais baixo** e os **autores das ofertas com valores até dez por cento superiores** àquela possam ofertar um **lance final e fechado em até cinco minutos**, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
    1. Não havendo, no mínimo, **três ofertas** nas condições acima, **os autores dos melhores lances subsequentes**, na ordem de classificação, **até o máximo de três**, poderão oferecer um lance final e fechado em **até cinco minutos**, que será sigiloso até o encerramento do prazo.
  - v. Esgotados esses prazos, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.
  - vi. Haverá, ainda, oportunidade de **reinício da etapa fechada** para que os demais licitantes, até o **máximo de três**, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em **até cinco minutos**. Isso, quando não houver nenhum lance final e fechado enquadrado nas oportunidades acima.
  - vii. Em caso de **inabilitação do licitante** classificado na etapa de lance fechado, o pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada.

h) Negociação:

- I. Após a fase de lances, o licitante melhor colocado será chamado pelo pregoeiro a negociar

i) Verificação de efetividade dos lances ou propostas:

- I. A verificação dos lances ou propostas tem por objetivo impedir a contratação de bens e serviços com sobrepreço ou valores inexequíveis.
- II. Nesse momento, o pregoeiro verificará a proposta ou lance final do licitante melhor colocado quanto à conformidade quanto ao critério de valores adotado para a licitação.
- III. A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital.
- IV. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de 120 (cento e vinte) minutos contado da solicitação do pregoeiro, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, e será analisada pelo Pregoeiro no momento de julgamento do lance vencedor.
- V. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.



- VI. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 2º do artigo 56 da Lei nº 13.303, de 2016 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- VII. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
- VIII. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
- IX. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata
- X. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 120 (cento e vinte) minutos sob pena de não aceitação da proposta.
- XI. O prazo poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante e formalmente aceita pelo Pregoeiro, formulada antes de findo o prazo.
- XII. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.
- XIII. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.
- XIV. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;
- XV. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto.
- j) Julgamento:  
I. O critério de julgamento da presente licitação será o de menor preço.
- k) Habilitação:  
I. A habilitação, enviada previamente pelo licitante, será verificada após o julgamento da proposta vencedora da fase de lances e negociação com a finalidade de se obter o menor preço aceitável pelo Banco e será verificada sua conformidade com as instruções contidas no item 10 do edital.
- l) Declaração de vencedor:  
I. Ao licitante que após as análises se classificar melhor colocado e tiver seus documentos aprovados será declarado vencedor na ausência de intenção de recurso ou após resultado final de recurso.
- m) Interposição de recurso:  
I. Os procedimentos de interposição de recurso e julgamento serão definidos no item 11 do edital.
- n) Adjudicação e homologação:  
I. A adjudicação e homologação seguirão o rito definido pelo item 12 deste edital.

#### **4. CREDENCIAMENTO E ACESSO AO SISTEMA DE LICITAÇÕES**

4.1. Os interessados em participar deverão dispor de acesso no sistema de licitações **[www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)**, no qual deverão realizar seu credenciamento e de representante capacitado e habilitado a praticar os atos e transações inerentes à licitação.

4.2. As empresas deverão ser registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do art. 42, I A do Regulamento. As que ainda não estejam cadastradas e tiverem interesse em participar do presente Pregão, deverão providenciar o seu cadastramento e sua habilitação através do endereço eletrônico do sistema de processamento eletrônico das informações cadastrais, ou seja, o site do SICAF referente ao SIASG/COMPASNET, até o momento anterior a abertura de sessão.

4.3. O cadastro se dará após o acesso ao site: <https://portal.brasilcidadao.gov.br/servicos-cidadao/acesso/#/primeiro-acesso> e seguidas as devidas orientações de cadastro de fornecedores, os quais, deverão possuir, para operação do sistema SICAF digital o seu certificado digital no padrão ICP-Brasil, conforme as exigências do sistema.

4.4. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal única e exclusiva do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes à licitação.

4.5. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao BANPARÁ responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.6. O 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 BANPARÁ responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.7. O acesso ao sistema se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário limite estabelecido.

4.8. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema, antes, durante e após a sessão pública de lances, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.9. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao Sistema Eletrônico, no site [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br). O credenciamento junto ao provedor do Sistema implica na responsabilidade legal, única e exclusiva do licitante, ou de seu representante legal, bem como na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico e respectiva assunção das obrigações decorrentes da adjudicação e contratação.

4.10. A perda da senha ou a detecção de indícios que sugiram a quebra de sigilo devem ser imediatamente comunicadas ao provedor do sistema, com vistas à adoção das medidas cabíveis e imediato bloqueio de acesso.

#### **5. CONSULTAS, ADITAMENTOS E IMPUGNAÇÕES**

5.1. Qualquer cidadão ou agente econômico poderá pedir esclarecimentos e impugnar o edital, em requerimento escrito que deve ser apresentado, exclusivamente por meio eletrônico (internet), enviando para o e-mail: **[cpl@banparanet.com.br](mailto:cpl@banparanet.com.br)**.

5.1.1. Os pedidos de esclarecimentos e impugnações, devem ser apresentados até às 16 horas (horário local) do 5º (quinto) dia útil antes da data fixada para a ocorrência do certame, ou seja, até o **dia 24/01/2019**.

5.1.2. Não serão conhecidos os requerimentos apresentados intempestivamente e/ou subscritos por pessoa não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela impugnante.

5.1.3. Ao receber os requerimentos, o pregoeiro deverá remetê-los, imediatamente, à área técnica competente, para que ofereça resposta motivada.

5.1.4. Os pedidos de esclarecimento deverão ser respondidos antes da sessão de abertura da licitação e os pedidos de impugnação, motivadamente, em até 03 dias úteis antes da abertura da sessão.

5.1.5. A decisão de eventual adiamento da abertura da licitação e a remarcação de sua abertura é de competência do pregoeiro e será publicada no sítio eletrônico do BANPARÁ e no site [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), assim como, todos os avisos, pedidos de esclarecimentos, impugnações e suas respectivas respostas.

5.2. Somente terão validade os comunicados veiculados por intermédio do pregoeiro e disponibilizados na forma deste item.

5.3. O licitante, através de consulta permanente, deverá manter-se atualizado quanto a quaisquer alterações e esclarecimentos sobre o edital, não cabendo ao BANPARÁ a responsabilidade por desconhecimento de tais informações, em face de inobservância do licitante quanto ao procedimento apontado neste subitem.

5.4. Aplica-se, no que couber, quanto aos pedidos de esclarecimento e impugnação, o disposto no artigo 40 do Regulamento.

## **6. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NO SISTEMA DE LICITAÇÕES**

6.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

6.2. No ato de envio de sua proposta, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema de licitações, que:

6.2.1) Cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório;

6.2.2) Inexiste fato superveniente impeditivo para sua habilitação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

6.2.3) não emprega menores em condições vedadas pela legislação trabalhista, nem possui empregados executando trabalhos degradantes ou forçados;

6.2.4) sua proposta foi elaborada de forma independente.

- i. As microempresas e empresas de pequeno porte deverão, por ocasião do envio da proposta, declarar em campo próprio do sistema, sob as penas da lei, que atendem os requisitos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido.



- ii. A falta da declaração a que se refere este item indicará que a microempresa ou empresa de pequeno porte optou por não utilizar os benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006.

6.3. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta referente aos impedimentos e sobre a condição de microempresa e empresa de pequeno porte, sujeitará a proponente às sanções previstas neste edital.

6.4. O licitante deverá encaminhar sua proposta preenchendo os campos específicos no sistema de licitações, observadas as seguintes condições:

6.4.1) O preenchimento da proposta, bem como a inclusão de seus anexos, no sistema de licitações é de exclusiva responsabilidade do licitante, não cabendo ao BANPARÁ qualquer responsabilidade.

6.5. Até a data e hora definidas para abertura das propostas, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

6.6. No sistema, deverá ser cotado preço global, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais, sem arredondamentos. No preço cotado, deverão incluir todos os tributos, seguros, taxas e demais encargos que incidam ou venham a incidir sobre o contrato e sua execução, assim como contribuições previdenciárias, fiscais e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho e outros.

6.7. O licitante microempresa ou empresa de pequeno porte optante do Simples Nacional deve indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses anteriores.

6.8. Quando o objeto licitado estiver enquadrado em algumas das vedações previstas no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006, os licitantes microempresas ou empresas de pequeno porte que forem optantes do Simples Nacional deverão formular suas propostas desconsiderando os benefícios tributários do regime a quem fazem jus.

6.9. O prazo de validade das propostas será de 180 (cento e oitenta) dias, contados da data prevista para abertura dos envelopes, podendo vir a ser prorrogado mediante solicitação do BANPARÁ e aceitação do licitante.

6.9.1) O Pregoeiro verificará as propostas de preços enviadas, antes da abertura da fase de lances, desclassificando, motivadamente, aquelas que, de pronto, não atenderem às exigências do presente Edital e seus anexos, sejam omissas em relação às informações exigidas, apresentem irregularidades insanáveis ou defeitos capazes de dificultar o julgamento, ou, ainda, que não observem o disposto no item 1.7 deste edital.

6.9.2) A apresentação da proposta implicará a plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas.

6.9.3) O BANPARÁ não aceitará qualquer cobrança posterior de quaisquer encargos financeiros adicionais, salvo se criados após a data de abertura desta licitação, desde que observem os requisitos e critérios relativos aos procedimentos de reequilíbrio econômico-financeiro da contratação, conforme definido neste Edital, seus anexos e no Regulamento do Banpará.

6.10. No momento da inserção da proposta deverão ser inseridos em anexo os documentos de habilitação previstos **no item 10 do edital e item 7 do Termo de Referência.**

## 7. JULGAMENTO

7.1. A presente licitação será julgada pelo critério do menor preço e, nos termos do item 3 do artigo 104 do Regulamento, seguirá as regras de apresentação de propostas e lances estabelecidos pelo sistema eletrônico utilizado, no caso, [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br). No horário designado, o Pregoeiro fará realizar a sessão pública.

- iii. Se por algum motivo a sessão pública não puder ser realizada na data e horário previstos, os licitantes deverão ficar atentos à nova data e horário que serão disponibilizados no sistema eletrônico em que se realizará a sessão pública e no sítio eletrônico do BANPARÁ.
- iv. No caso de desconexão do pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- v. Quando a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão da licitação eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos licitantes.

7.2. Os licitantes que atenderem as condições deste edital poderão apresentar lances, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro do valor.

7.3. Os lances serão registrados no sistema, de forma sucessiva, em valores distintos e decrescentes.

7.4. O licitante somente poderá oferecer lances inferiores ao último por ele ofertado e registrado no sistema.

1. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes.
2. Será permitida a apresentação de lances intermediários pelos licitantes, assim considerados os lances iguais ou superiores ao menor já ofertado, mas inferiores ao último lance dado pelo próprio licitante.
3. Não serão aceitos lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
4. Durante a fase de lances, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor for considerado inexecutável.
5. Não será admitida a desistência do lance efetivado, sujeitando-se o licitante desistente às penalidades previstas neste edital e na legislação vigente.

7.5. Para efeito de ordenação das propostas de preços, a desistência em apresentar lance implicará exclusão do licitante da etapa de lances e na manutenção do último preço por ela apresentado.

## **8. DIREITO DE PREFERÊNCIA PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

8.1. Encerrada a etapa de lances, o pregoeiro deverá verificar se ocorre o empate ficto em favor de microempresa ou empresa de pequeno porte, assegurando, se for o caso, o direito de preferência, observando-se o seguinte:

i) o empate ficto ocorrerá quando as ofertas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao menor preço, quando este for de licitante que não se enquadre na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte;

ii) ocorrendo o empate, a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada, convocada pelo pregoeiro, poderá, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que deve ser adjudicado o objeto em seu favor;

iii) se a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada não exercer o direito de preferência, deverão ser convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na situação de empate, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito; e

iv) No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem em situação de empate, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta. Não se aplica tal sorteio quando por sua natureza, o procedimento não admitir o empate real, como acontece na fase de lances do pregão, em que os lances equivalentes não são considerados iguais, sendo classificados conforme a ordem de apresentação pelos licitantes, conforme disposto art.8º §5º da Lei Estadual nº 8.417/2016.

8.2. Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte, classificada pelo exercício do direito de preferência, venha a ser desclassificada ou inabilitada por vícios em sua proposta ou documentação, o pregoeiro convocará, dentre as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese de empate ficto e respeitada a ordem classificatória, a próxima microempresa ou empresa de pequeno porte para o exercício do mesmo direito de preferência.

8.3. O procedimento previsto no subitem acima será adotado, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital ou até que não haja microempresa ou empresa de pequeno porte que se enquadre na hipótese de empate ficto.

8.4. Na hipótese da não-contratação nos termos previstos neste item, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que atendas as exigências de efetividade e de habilitação.

## 9. VERIFICAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS LANCES E PROPOSTAS

9.1. Encerrada a etapa de lances e após a verificação de possíveis preferências e empates, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

9.1.1. Para o exame preliminar, o pregoeiro poderá exigir o imediato detalhamento da proposta. Quando exigido, a proponente deverá encaminhar, por meio do sistema eletrônico em que se realiza a licitação, [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br) no prazo estipulado pelo pregoeiro.

9.1.2. O Pregoeiro irá conceder prazo de 120 (cento e vinte) minutos, para que a empresa primeira colocada ajuste a Proposta de Preço com o último lance ofertado, caso a empresa ofereça lances. A proposta ajustada deverá ser inserida no sistema comprasnet.

9.1.3. A Proposta inicial, assim como a proposta final, se for o caso, com o valor equalizado ao seu último lance ofertado, decomposta em planilha de preços, observado o modelo do adendo X, deve constar, conforme o caso:

- i. indicação dos quantitativos e dos custos unitários;
- ii. caso o licitante seja microempresa ou empresa de pequeno porte optante do Simples Nacional, deverá indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses anteriores.
- iii. Observar as exigências do Termo de Referência, anexo I deste Edital.

9.3. O pregoeiro deverá avaliar se a proposta do licitante melhor classificado atende às especificações técnicas, demais documentos e formalidades exigidas no edital, podendo ser subsidiado pela área técnica no que se referir ao atendimento das questões técnicas relacionadas ao objeto da licitação ou de documentos com informações de ordem técnica que podem impactar a sua execução.

9.4. O pregoeiro deverá desclassificar as propostas que apresentem preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

9.5. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracterizarão motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

9.6. A análise de exequibilidade da proposta não deverá considerar materiais e instalações a serem fornecidos pelo licitante em relação aos quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração, desde que a renúncia esteja expressa na proposta.

9.7. O pregoeiro poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade ou qualquer outro aspecto da proposta.

9.7.1. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, o pregoeiro poderá exigir do licitante, sob pena de desclassificação, documentos que contenham as características dos bens ofertados (tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência) e outras informações pertinentes

(tais como catálogos, folhetos ou propostas de terceiros), que sejam capazes de demonstrar a exequibilidade da sua proposta.

9.7.2. Qualquer licitante poderá requerer motivadamente que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

9.8. O pregoeiro poderá negociar com o licitante autor da melhor proposta condições mais vantajosas, que poderão abranger os diversos aspectos da proposta, desde preço, prazos de pagamento e de entrega, sem que lhe caiba, a pretexto da negociação, relativizar ou atenuar as exigências e condições estabelecidas no edital e nos seus documentos anexos.

9.9. O pregoeiro poderá, de acordo com sua análise de conveniência e oportunidade, divulgar o orçamento do BANPARÁ para efeito de negociação.

9.10. O valor global da proposta, bem como os seus preços unitários, após a negociação, não poderão superar o orçamento estimado pelo BANPARÁ, sob pena de desclassificação do licitante.

9.11. O Pregoeiro deverá desclassificar, em decisão motivada, apenas as propostas que contenham vícios insanáveis, observando-se o seguinte:

- a) são vícios sanáveis, entre outros, os defeitos materiais atinentes à descrição do objeto da proposta e suas especificações técnicas, incluindo aspectos relacionados à execução do objeto, às formalidades, aos requisitos de representação, às planilhas de composição de preços, e, de modo geral, aos documentos de conteúdo declaratório sobre situações pré-existentes, desde que não alterem a substância da proposta;
- b) O Pregoeiro não deverá permitir o saneamento de defeitos em propostas apresentadas com má-fé ou intenção desonesta, como aqueles contaminados por falsidade material ou intelectual ou que tentem induzir o Pregoeiro a erro;
- c) O pregoeiro deverá conceder prazo adequado, recomendando-se 02 (dois) dias úteis, prorrogáveis por igual período, para que o licitante corrija os defeitos de sua proposta;
- d) O Pregoeiro deverá indicar expressamente quais aspectos da proposta ou documentos apresentados junto à proposta devem ser corrigidos;
- e) a correção dos defeitos sanáveis não poderá importar alteração do valor final da proposta, exceto para oferecer preço mais vantajoso para o BANPARÁ;
- f) se a proposta não for corrigida de modo adequado, o Pregoeiro poderá conceder novo prazo para novas correções.

9.12. Sendo aceitável a proposta, o pregoeiro deverá analisar a documentação de habilitação do licitante que a tiver formulado, para verificação de suas condições habilitatórias.

## **10 HABILITAÇÃO**

10.1. O licitante autor da melhor proposta deve apresentar os documentos de habilitação exigidos neste item em formato digital por meio eletrônico, exclusivamente no sistema [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br) no momento da inserção da proposta de participação do presente pregão eletrônico.



10.1.1. Os documentos de habilitação, bem como a proposta inicial de participação poderão ser inseridos, substituídos ou retirados do sistema até o momento imediatamente anterior da abertura da sessão.

10.2. O licitante deverá apresentar os seguintes documentos de habilitação jurídica, que deverão estar acompanhados de todas as suas alterações ou da respectiva consolidação, quando for o caso, e deles deverá constar, entre os objetivos sociais, a execução de atividades da mesma natureza do objeto desta licitação:

- a) inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, no caso de empresário individual;
- b) ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documentos comprobatórios da eleição/nomeação de seus administradores, em se tratando de Sociedades Empresárias ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (EIRELI);
- c) decreto de autorização, devidamente arquivado, quando se tratar de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, com procurador residente domiciliado no País, conforme Parágrafo Único do artigo 16 do Decreto nº 3.555/2000, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- d) inscrição do ato constitutivo em cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova da indicação de seus administradores.

### **10.3. Qualificação técnica:**

#### **10.3.1. O licitante deverá apresentar os documentos de qualificação técnica exigidos no Termo de Referência (Anexo I do edital).**

### **10.4. Qualificação econômico financeira:**

10.4.1. O licitante deverá apresentar os seguintes documentos relativos à capacidade econômico-financeira:

10.4.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, exigíveis na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira. Tratando-se de empresa criada neste exercício, deverá ser apresentado o balanço de abertura.

10.4.2.1. entende-se por “na forma da lei”:

1.1.1.1.1 quando S/A: cópia autenticada no balanço patrimonial devidamente registrada na Junta Comercial e publicada em Diário Oficial e em jornal de grande circulação editado na localidade em que está situada a sede da companhia, conforme o caput do art. 289 e o §5º da Lei nº 6.604/1976;

1.1.1.1.2 quando outra forma societária: balanço acompanhado de cópia dos Termos de Abertura e de Encerramento do Livro Diário do qual foi extraído, conforme art. 5º, § 2º, do Decreto-Lei nº 486/1969, autenticados pelo órgão competente de Registro do Comércio, ou Termo de Opção, se a empresa for optante pelo regime de tributação do Imposto de Renda com base no lucro presumido;

1.1.1.1.3 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;

1.1.1.1.4 sociedades limitadas e demais empresas: cópias legíveis e autenticadas das páginas do livro diário, onde foram transcritos o balanço patrimonial e a demonstração do resultado do último exercício social, com os respectivos termos de abertura e de encerramento registrados na Junta Comercial. Demonstrações contábeis elaboradas via escrituração contábil digital, através do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, deverão ser apresentadas com autenticação da Junta Comercial;

10.4.3. empresas com menos de 01 (um) ano de existência: caso ainda não tenham balanço de final de exercício, deverão apresentar demonstrações contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido, relativos ao período de sua existência.

10.4.4. a comprovação da boa situação financeira da licitante será baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado maior do que 1,0 (um), em todos os índices aqui mencionados:

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

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

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

10.4.5. os índices de que trata o subitem 10.4.4 serão calculados pela licitante e confirmados pelo responsável por sua contabilidade, mediante sua assinatura e a indicação do seu nome e do número de registro no Conselho Regional de Contabilidade (CRC);

10.4.6. as licitantes que apresentarem qualquer dos índices relativos à boa situação financeira igual ou menor que 1,0 (um) deverão comprovar possuir Capital Social ou Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor da contratação. A comprovação será feita mediante a apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor.

10.5. O licitante deverá apresentar os seguintes documentos relativos à regularidade fiscal:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;
- b) Prova de regularidade com as fazendas públicas: federal (inclusive dívida ativa), estadual (se a sede da empresa for no Estado do Pará, a regularidade será comprovada por meio de duas certidões: tributária e não tributária) e municipal (se a sede da empresa for no município de Belém, a regularidade será comprovada por meio de uma única certidão, em conformidade com o disposto na Instrução Normativa nº 06/2009 – GABS/SEFIN)."

b.1) No que se refere à certidão de regularidade fiscal emitida pela fazenda pública municipal ou estadual, quando for o caso, que, por ocasião da conferência da

autenticidade online, ainda que dentro do prazo de validade, encontrar-se na situação “cassada”, o licitante poderá regularizá-la até o prazo final de análise dos documentos de habilitação.

- c) Prova de regularidade com o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;
- d) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT

10.6. Microempresas e empresas de pequeno porte deverão atender a todas as exigências de habilitação previstas neste edital.

10.6.1. As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição;

10.6.2. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, que é o momento imediatamente posterior à fase de habilitação, prorrogáveis por igual período pelo Banpará, mediante requerimento do licitante, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

10.6.3. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital; sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

10.7. O licitante registrado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), com cadastro vigente na data de vencimento da licitação, poderá apresentar o Certificado de Registro Cadastral em substituição às informações nele atestadas e que estejam dentro do prazo de validade.

10.7.1. Quando os documentos necessários à habilitação estiverem desatualizados no Sistema SICAF ou quando não estiverem nele contemplados, deverão ser anexados no sistema ComprasNet junto com a documentação, conforme o item 10.1 acima.

10.8. Se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta e documentação do licitante subsequente, e assim, sucessivamente, até a apuração de documentação que atenda os termos do edital, cujo licitante será declarado vencedor.

10.9. O licitante será considerado habilitado se apresentar a documentação em conformidade com as exigências acima. Constatado o atendimento das exigências fixadas no edital, o licitante será declarado vencedor.

10.10. O pregoeiro somente deverá inabilitar o licitante autor da melhor proposta em razão de defeitos em seus documentos de habilitação que sejam insanáveis, aplicando-se os mesmos procedimentos e critérios prescritos neste edital para o saneamento de propostas, observando-se o seguinte:

- a) consideram-se sanáveis defeitos relacionados a documentos que declaram situações pré-existentes ou concernentes aos seus prazos de validade;
- b) O pregoeiro poderá realizar diligência para esclarecer o teor ou sanar defeitos constatados nos documentos de habilitação;

- c) O pregoeiro, se for o caso de diligência, deverá conceder prazo de 02 (dois) dias úteis, prorrogável por igual período, para que o licitante corrija os defeitos constatados nos seus documentos de habilitação, apresentando, se for o caso, nova documentação;
- d) O pregoeiro, se for o caso de diligência, deverá indicar expressamente quais documentos devem ser reapresentados ou quais informações devem ser corrigidas;
- e) se os defeitos não forem corrigidos de modo adequado, o pregoeiro poderá conceder novo prazo para novas correções.

10.11. Se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta e documentação do licitante subsequente, e assim, sucessivamente, até a apuração de documentação que atenda os termos do edital, cujo licitante será declarado vencedor.

10.12. Se todos os licitantes forem desclassificados ou inabilitados, dada a constatação de defeitos insanáveis em todas as propostas apresentadas, o pregoeiro deverá declarar a licitação fracassada.

10.13. O licitante que for declarado vencedor da presente licitação, não havendo interposição de recursos ou após decididos estes, deverá enviar via física da proposta final, da documentação e das declarações para o BANPARÁ, sito à Av. Presidente Vargas, nº 251 – Ed. Banpará, 1º andar, Comércio, Belém/PA, CEP 66.010.000, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

10.13.1. O prazo estabelecido neste subitem poderá ser prorrogado por decisão fundamentada do pregoeiro, após análise de justificativa apresentada pelo licitante.

10.14. É de responsabilidade do licitante confirmar junto ao BANPARÁ o recebimento da proposta final e dos documentos de habilitação.

10.15. Todos os documentos integrantes da proposta e da documentação e a declaração deverão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou ainda por servidor da Administração devidamente identificado ou publicação em órgão da imprensa oficial.

10.16. Documentos em idioma estrangeiro deverão ser acompanhados de tradução por tradutor juramentado, em original ou cópia autenticada, devendo a respectiva autenticação ser realizada pelo consulado correspondente.

## **11. RECURSOS**

11.1. Declarado o vencedor ou se a licitação for fracassada, durante a sessão qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando lhe será concedido prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começam a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

11.2. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo pregoeiro ao vencedor.

11.3. Entende-se por manifestação motivada da intenção de recorrer a indicação sucinta dos fatos e das razões do recurso, sem a necessidade de indicação de dispositivos legais ou regulamentares violados ou de argumentação jurídica articulada.

11.4. As razões do recurso poderão trazer outros motivos não indicados expressamente na sessão pública.

11.4.1. As razões e contrarrazões de recursos, quando feitas, deverão ser enviadas em formato digital por meio eletrônico, exclusivamente em campo próprio do Sistema Eletrônico, e excepcionalmente e por orientação do pregoeiro, por e-mail para [cpl@banparanet.com.br](mailto:cpl@banparanet.com.br).

11.5. O pregoeiro poderá não conhecer o recurso já nesta fase em situação excepcional e restrita, acaso a manifestação referida no subitem acima seja apresentada fora do prazo ou se o motivo apontado não guardar relação de pertinência com a licitação. Será vedado o pregoeiro rejeitar o recurso de plano em razão de discordância de mérito com os motivos apresentados pelo licitante.

11.6. Apresentadas as razões e contrarrazões, o pregoeiro disporá de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por iguais períodos, para reavaliar sua decisão e dar os seguintes encaminhamentos, conforme o caso:

- a) se acolher as razões recursais, deverá retomar a sessão pública para dar prosseguimento à licitação, garantindo, depois de nova declaração de vencedor, o direito à interposição de recurso, inclusive por parte de licitante que tenha sido impedido de participar da licitação, desde que tenha apresentado lances, que teve sua proposta desclassificada ou que foi inabilitado;
- b) se não acolher as razões recursais, deverá produzir relatório e encaminhar o recurso para a autoridade competente, para decisão definitiva, que deve ser produzida em 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por iguais períodos. Nesta última hipótese, a autoridade competente deverá tomar a decisão definitiva sobre o recurso.

11.7. No julgamento dos recursos, o pregoeiro ou autoridade competente poderão sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, atribuindo-lhes validade e eficácia, mediante despacho fundamentado, em observância ao princípio da motivação dos atos administrativos, sendo amplamente divulgado, em observância ao princípio da publicidade.

11.8. A decisão definitiva sobre o recurso deverá ser publicada no sítio eletrônico do BANPARÁ e no site [www.comprasnet](http://www.comprasnet).

11.9. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A, localizado à Av. Presidente Vargas, nº 251 – 1º andar – Bairro do Comércio – Belém/PA, CEP: 66.010-000, no horário de 09h as 16h (horário local).

11.11. Apenas serão recebidas e analisadas as razões de recursos e contrarrazões apresentadas tempestivamente e, exclusivamente, através de campo próprio do Sistema Eletrônico do ComprasNet, salvo os anexos que, quando necessário, poderão ser encaminhados via e-mail, para: [cpl@banparanet.com.br](mailto:cpl@banparanet.com.br), o que deverá ser indicado pelo licitante em suas razões recursais, a fim de que o pregoeiro possa divulgá-los no site [www.banpara.b.br](http://www.banpara.b.br).



## **12. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

12.1. Se não houver recurso, a declaração de vencedor realizada pelo pregoeiro equivale e faz as vezes da adjudicação, cabendo a homologação à autoridade competente. Se houver recurso, a autoridade competente deverá realizar a adjudicação e homologação da licitação no mesmo ato.

12.2. Na fase de homologação, a autoridade competente poderá:

- a) homologar a licitação;
- b) revogar a licitação por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável;
- c) anular a licitação por ilegalidade, salvo as situações em que:
  - i. o vício de legalidade for convalidável; ou
  - ii. o vício de legalidade não causar dano ou prejuízo à empresa ou a terceiro; ou
  - iii. o vício de legalidade não contaminar a totalidade do processo de licitação, caso em que deve determinar o pregoeiro o refazimento do ato viciado e o prosseguimento da licitação.

12.2.1. O vício de legalidade será convalidável se o ato por ele contaminado puder ser repetido sem o referido vício, o que ocorre, dentre outros casos, com vícios de competência e tocantes às formalidades.

12.2.2. A revogação ou anulação da licitação, depois da fase de apresentação de lances ou propostas, dependerá da concessão de prazo de 05 (cinco) dias úteis para que os licitantes interessados ofereçam manifestação.

12.2.3. A revogação ou anulação da licitação, ainda que parcial, deverá ser motivada, abordando-se todos os fundamentos apresentados pelos licitantes que ofereceram manifestação.

12.3. Se a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta, e, havendo interesse do BANPARÁ, este poderá solicitar prorrogação geral da validade acima referida, por igual prazo, no mínimo.

12.4. Em conformidade com o art. 2º, do Decreto Estadual nº 877/2008, o pagamento decorrente da contratação a ser realizada com base no presente certame somente será efetuado mediante crédito em conta corrente aberta no Banco do Estado do Pará S/A. Assim, caso o licitante vencedor não possua conta corrente nesta Instituição Financeira, deverá providenciar a abertura desta no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a partir da assinatura do Contrato, cabendo-lhe, ainda, apresentar os dados relativos aos números da Agência e Conta para o fiscal da contratação ou área gestora.

## **13. CONTRATAÇÃO**

13.1. No prazo de até 15 (quinze) dias úteis após a homologação, o BANPARÁ convocará o licitante adjudicado para assinar o contrato e seus adendos, conforme minuta que integra o presente edital (anexo IV).

13.1.1. A convocação para assinatura do contrato deverá ser atendida pelo licitante adjudicado no prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogável uma única vez a critério do BANPARÁ, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas.

13.1.2. A assinatura poderá ser eletrônica, conforme decisão do gestor do contrato.

13.2. Na ocasião da assinatura do contrato, será exigido do licitante adjudicado:

- a) a apresentação de declaração de empregabilidade de portadores de necessidades especiais, na forma exigida pelo § 6º do artigo 28 da Constituição do Estado do Pará, conforme adendo à minuta do contrato (Adendo 4);
- b) indicação da modalidade de garantia de execução que será prestada;
- c) e indicação do(s) profissional(is) que se responsabilizará(ão) tecnicamente pela prestação dos serviços, bem como a sua vinculação com a empresa, que poderá se dar mediante a apresentação de contrato social, carteira profissional devidamente assinada e registrada ou contrato de prestação de serviços específicos para o objeto deste edital, quando for o caso.

13.3. A recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o instrumento contratual, dentro do prazo e condições estabelecidos, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.

13.3.1. Ocorrendo o previsto neste subitem, é facultado ao BANPARÁ rescindir o contrato por inadimplência, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para negociação e possível adjudicação ou revogar a licitação.

13.4. Todas as disposições sobre o contrato estão previstas na minuta do contrato, documento anexado ao edital (anexo IV).

## **14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

14.1. Com fundamento no art. 98 do Regulamento, o licitante será sancionado com a suspensão temporária de participação em licitação no BANPARA, por prazo não superior a 02 (dois) anos, além das demais cominações legais cabíveis, nos seguintes casos:

- a) Deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- b) Não manter a proposta de preços; incidindo também nesta hipótese a não apresentação das amostras ou realização de prova de conceito, salvo se em decorrência de fato superveniente;
- c) Não assinar o contrato ou retirar a nota de empenho no prazo estabelecido;
- d) Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa;
- e) Cometer ato fraudulento e/ou praticar atos ilícitos visando frustrar aos objetivos da licitação;
- f) Cometer fraude fiscal ou comportar-se com má fé;
- g) Comportar-se de modo inidôneo (Reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos artigos 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93, que se aplicam à Lei 13.303 por força do disposto em seu art. 41).

14.2. Verificado o descumprimento ao presente Edital, o processo administrativo deverá ser instaurado por decisão do Presidente da Comissão de Licitação – CPL, nos termos do art. 99 do

Regulamento, ocasião em que designará Pregoeiro ou outro funcionário da área de licitações, para a adoção dos seguintes procedimentos:

- a. Conduzir o processo administrativo;
- b. Descrever os fatos e as faltas imputadas ao licitante;
- c. Indicar a penalidade a que ele estará sujeito;
- d. Determinar a notificação do licitante para apresentar a defesa, no prazo de até 10 (dez) dias, cuja intimação, assim como a defesa deverão ser realizadas por e-mail (art. 77 do Regulamento);
- e. Analisar eventual pedido de produção de provas, podendo mediante decisão fundamentada, recusar as provas quando sejam ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias;
- f. Comunicar o licitante com antecedência mínima de três dias úteis, sobre o direito de acompanhar e participar de produção de provas, diligências, avaliações ou oitivas de testemunhas, se for o caso;
- g. Conceder prazo de 10 dias para que o licitante apresente as alegações finais, no caso de ter havido produção de provas no processo.

14.3. Encerrado o referido prazo, com apresentação ou não das razões da empresa, o(a) Pregoeiro(a) designado submeterá o processo à Diretoria Administrativa para decisão final, devidamente motivada, ouvido o NUJUR por meio de Parecer Jurídico.

14.4. Da decisão, o licitante será notificado por e-mail e mediante publicação no site [www.banpara.b.br](http://www.banpara.b.br), podendo interpor recurso no prazo de 10 dias, sem efeito suspensivo, salvo se excepcionalmente concedido pela Diretoria Administrativa, por meio de decisão devidamente motivada e publicada nos meios pertinentes.

14.5. As penalidades referentes à inexecução do contrato estão estabelecidas na minuta de contrato, anexo IV deste edital.

## **15. RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANPARÁ**

15.1. Com fundamento no artigo 5º da Lei nº 12.846/2013, constituem atos lesivos ao BANPARÁ as seguintes práticas:

- a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo do procedimento licitatório;
- b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato do procedimento licitatório;
- c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- d) fraudar a licitação ou contrato dela decorrente;
- e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação ou celebrar contrato administrativo;
- f) obter vantagem ou benefício indevido, por meio fraudulento, de modificações no ato convocatório da licitação;
- g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados.

15.2. A prática, pelo licitante, de atos lesivos ao BANPARÁ, o sujeitará, garantida a ampla defesa e o contraditório, às seguintes sanções administrativas:

- a) multa, no valor de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação;
- b) publicação extraordinária da decisão condenatória.

15.3. Na hipótese da aplicação da multa prevista na alínea “a” deste subitem, caso não seja possível utilizar o critério do valor do faturamento bruto da pessoa jurídica, a multa será de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a R\$ 60.000.000,00 (sessenta milhões de reais).

15.4. As sanções descritas neste subitem serão aplicadas fundamentadamente, isolada ou cumulativamente, de acordo com as peculiaridades do caso concreto e com a gravidade e natureza das infrações.

15.5. A publicação extraordinária será feita às expensas da empresa sancionada e será veiculada na forma de extrato de sentença nos seguintes meios:

- a) em jornal de grande circulação na área da prática da infração e de atuação do licitante ou, na sua falta, em publicação de circulação nacional;
- b) em edital afixado no estabelecimento ou no local de exercício da atividade do licitante, em localidade que permita a visibilidade pelo público, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias; e
- c) no sítio eletrônico do licitante, pelo prazo de 30 (trinta) dias e em destaque na página principal do referido sítio.

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

15.7. A prática de atos lesivos ao BANPARÁ será apurada em Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), instaurado pelo Diretor Presidente do BANPARÁ e conduzido por comissão composta por 02 (dois) funcionários designados.

15.8. Na apuração do ato lesivo e na dosimetria da sanção eventualmente aplicada, o BANPARÁ deve levar em consideração os critérios estabelecidos no artigo 7º e seus incisos da Lei nº 12.846/2013.

15.9. Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas à Lei nº 8.666/1993, ao Regulamento ou outras normas de licitações e contratos da administração pública, e tenha ocorrido a apuração conjunta, o licitante também estará sujeito a sanções administrativas que tenham como efeito restrição ao direito de participar em licitações ou de celebrar contratos com a administração pública, a serem aplicadas no PAR.

15.10. A decisão administrativa proferida pela autoridade julgadora ao final do PAR será publicada no Diário Oficial do Estado do Pará.

15.11. O processamento do PAR não interferirá na instauração e seguimento de processo administrativo específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos ao BANPARÁ resultantes de ato lesivo cometido pelo licitante, com ou sem a participação de agente público.

15.12. O PAR e o sancionamento administrativo obedecerão às regras e parâmetros dispostos em legislação específica, notadamente, na Lei nº 12.846/2013 e no Decreto nº 8.420/ 2015, inclusive suas eventuais alterações, sem prejuízo ainda da aplicação do ato de que trata o artigo 21 do Decreto nº 8.420/2015.

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

15.14. As disposições deste item se aplicam quando o licitante se enquadrar na definição legal do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 12.846/2013.

## **16. DISPOSIÇÕES FINAIS**

16.1. Os licitantes deverão observar os mais altos padrões éticos de probidade e boa-fé durante o processo licitatório e respectiva contratação, estando sujeitos às sanções previstas na legislação brasileira e nas normas internas do Banpará.

16.2. Os licitantes serão responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados, em qualquer época. A apresentação de informações ou declarações com falsidade material ou intelectual sujeitará o licitante à aplicação da sanção de suspensão temporária do direito de participar de licitação, de acordo com os critérios do artigo 98 do Regulamento, além das demais cominações legais.

16.3. As normas que disciplinam esta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os licitantes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

16.4. Os atos, comunicados, decisões e quaisquer documentos referentes a este processo licitatório serão sempre publicados no sítio eletrônico do BANPARÁ e, adicionalmente, no site [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), poderão ser veiculados por e-mail aos licitantes e/ou mediante publicação no Diário Oficial do Estado do Pará.

16.5. A presente licitação poderá ter sua abertura adiada ou transferida para outra data, mediante aviso prévio, publicado de acordo com o disposto no Regulamento.

16.6. No intuito de dar celeridade ao processo licitatório, o BANPARÁ recomenda às interessadas em participar deste procedimento de licitação que providenciem a sua inclusão/atualização no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) para o(s) objeto(s) da presente licitação.

16.7. O processo de licitação, bem como todos os documentos a ele pertinentes, estão disponíveis para a realização de vistas. Para tanto, é necessário prévio agendamento junto o pregoeiro, por solicitação pelo e-mail [cpl@banparanet.com.br](mailto:cpl@banparanet.com.br).

16.8. Os licitantes são responsáveis por todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas, documentos e amostras/protótipos, realização de prova de conceito, participação em visitas técnicas obrigatórias ou facultativas, não cabendo ao BANPARÁ qualquer responsabilidade por tais custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

16.9. Nenhuma indenização ou ressarcimento serão devidos aos licitantes pela elaboração de proposta ou apresentação de documentos ou, ainda, quando for o caso, apresentação de amostras/protótipos, realização de prova de conceito, participação em visitas técnicas obrigatórias ou facultativas, relativa a esta licitação.

16.10. Da sessão será lavrada ata eletrônica com a relação das licitantes e todas as ocorrências que interessarem ao certame, como a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances



apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão Eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

16.11. O pregoeiro ou a Autoridade Superior poderão promover diligências destinadas a elucidar ou complementar a instrução do processo, em qualquer fase da licitação, visando a obtenção da melhor proposta para a Administração.

16.12. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação do objeto pelo BANPARÁ.

16.13. Para fins de aplicação das sanções administrativas constantes no presente edital, o lance é considerado proposta de preços.

16.14. O pregoeiro não desclassificará ou inabilitará qualquer licitante por falta de rubrica, erros ou omissões que não prejudiquem o curso do processo, cujas exigências possam ser satisfeitas no curso da sessão.

16.15. O licitante, através de consulta permanente, deverá manter-se atualizado quanto a quaisquer alterações e esclarecimentos sobre o edital, não cabendo ao BANPARÁ a responsabilidade por desconhecimento de tais informações, em face de inobservância do licitante quanto ao procedimento apontado neste subitem.

16.16. Esta licitação será regida pela Lei nº 13.303/2016, Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ, Lei nº 10.520/2002, Decreto nº 10.024/2019, da Lei Complementar nº 123 e da Lei Estadual nº 8417/2016, do Decreto Estadual nº 2121/2018, da Lei nº 12.846/2013, e do Código Civil Brasileiro.

16.17. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o local da realização do certame, considerado aquele a que está vinculado o pregoeiro.

16.18. Fazem parte integrante deste edital os seguintes anexos:

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

**ANEXO II – MODELO PARA CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA**

**ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO**

**ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO**

Belém-Pará, 09 de janeiro de 2019.

Gabriel Silva  
Pregoeiro

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA****Termo de Referência****1. Objeto**

---

Contratação dos serviços de **EMISSÃO, PROCESSAMENTO, GESTÃO, IMPLANTAÇÃO DE PRODUTOS, COBRANÇA DE CARTÕES DE CRÉDITO E MÚLTIPLOS, ASSESSORIA E OPERACIONALIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO, DÉBITO, PRÉ-PAGOS E MÚLTIPLOS (FUNÇÃO DÉBITO E CRÉDITO) DIRECIONADOS A PESSOA FÍSICA, JURÍDICA E GOVERNO, ADMINISTRADOS PELO BANPARÁ, INCLUINDO PROGRAMA DE RECOMPENSAS, SERVIÇOS DIGITAIS E CANAIS DE ATENDIMENTO PARA PORTADORES.** O presente objeto caracteriza-se como serviço comum, com características e condições de fornecimento definidas objetivamente neste Termo de Referência.

**2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

---

**2.1. razão da necessidade da contratação:**

Objetivando manter a continuidade do serviço, torna-se necessária a contratação de empresa especializada para **Prestação de Serviços de Emissão, Processamento, Gestão, Implantação de Produtos, cobrança de cartões de crédito e múltiplos, Assessoria e Operacionalização de Cartões de Crédito, débito, Pré-Pagos e Múltiplos (Função Débito e Crédito) direcionados a Pessoa Física, Jurídica e Governo, administrados pelo Banpará, incluindo Programa de Recompensas, Serviços Digitais e Canais de Atendimento para Portadores.**

**2.2. características e condições de execução:**

Objetivando implantar e otimizar o serviço, torna-se necessária a contratação de empresa especializada para **Prestação de Serviços de Emissão, Processamento, Gestão, Implantação de Produtos, cobrança de cartões de crédito e múltiplos, Assessoria e Operacionalização de Cartões de Crédito, débito, Pré-Pagos e Múltiplos (Função Débito e Crédito) direcionados a Pessoa Física, Jurídica e Governo, administrados pelo Banpará, incluindo Programa de Recompensas, Serviços Digitais e Canais de Atendimento para Portadores.**

**2.3. indicadores de desempenho esperado:**

Os Indicadores de Desempenho a serem utilizados, serão baseados em visitas In loco, Relatórios de Performance, bem como outras metodologias que a CONTRATANTE julgar necessária.

**3. Modalidade da Licitação**

---

Pregão Eletrônico.

### 3.1. Da Justificativa da Modalidade

Por ser um serviço considerado serviço comum, ou seja, de suficiência de entendimento do mesmo através dos parâmetros definidos no Termo de Referência e seus adendos, opta-se pelo Pregão Eletrônico nos termos do art. 33, RLC.

### 4. Modo de Disputa

---

Aberto/Fechado.

### 5. Da Especificação dos Itens

---

#### **5.10 OBJETO INCLUI AS SEGUINTE PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS, QUE PODERÃO SER SUBCONTRATADOS NOS TERMOS DO Art. 78 da Lei 13.303/16:**

- a) Gestão do Programa de Recompensas para base de portadores de cartões de crédito, pré-pagos e múltiplos do BANPARÁ;
- b) Central de Atendimento para Programa de Recompensas (0800);
- c) Central de Atendimento ao Cliente (0800);
- d) Central de Cobrança; (0800)
- e) Aplicativo Digital para atendimento dos portadores de cartão;
- f) Central de atendimento via chat para o aplicativo de cartões;
- g) Fornecimento de plásticos para emissão dos cartões;
- h) Execução dos serviços gráficos;
- i) Postagem e entrega dos cartões de crédito (Pessoa Física e Jurídica), débito, pré-pagos e múltiplos, com Aviso de Recebimento (AR), e demais correspondências e faturas nos domicílios (ou outro endereço indicado) dos titulares das contas. O serviço deverá manter a segurança e incolumidade dos documentos, assim como controles de postagem e entrega (com Aviso de Recebimento descritivo)".
- j) Processos de produção, gravação, embossamento e manuseio de cartões;
- k) Envio de mensagens SMS, via celular, com o objetivo de confirmar as transações realizadas por meio do cartão de crédito Banpará, além de mensagens e informações diversas aos Clientes portadores de cartões que aderirem ao serviço.
- l) Consultoria especializada na análise da base clientes de Cartão de Crédito, Débito, Pré-pagos e Múltiplos com o objetivo de expandir a participação de mercado na região de atuação, analisando o comportamento de consumo do cliente e definindo o perfil para oferta de cartões.

**5.1.1.** Não poderão ser subcontratados os seguintes objetos: Processamento, Prevenção a Fraude, "Back Office" (incluindo contabilidade, suporte e gestão operacional, intercâmbio e consultoria de base), conforme especificações deste Termo de Referência.

**5.1.2.** Somente poderá ser autorizada subcontratação dos serviços indicados nas alíneas do item 5.1, sendo vedadas: a subcontratação integral, entendendo-se como tal, a inclusão de serviços dispostos no item 5.1.1, assim como a cessão ou a transferência do objeto do contrato.

**5.1.3.** A subcontratação deverá ser previa e formalmente comunicada, com

indicação de seu objeto e serviços desenvolvidos, em atenção ao disciplinado neste Termo de Referência. Bem assim, para sua validade, a CONTRATADA deverá demonstrar que a empresa subcontratada atende aos mesmos requisitos – os legais e os previstos neste Termo de Referência – de regularidade jurídica, fiscal, previdenciária, fundiária, econômico-financeira, trabalhista e qualquer outra documentação exigida à licitante pelo Edital ou pela lei.

- 5.1.4. Será causa de rescisão contratual a subcontratação realizada em desconformidade com este Termo de Referência, não cabendo qualquer alegação de aceitação tácita por parte do CONTRATANTE.
- 5.1.5. Todo e qualquer serviço que possa ser subcontratado deverá obedecer ao constante nos itens e Cláusulas deste Termo de Referência, assim como instrumento contratual, sendo a CONTRATADA direta e unicamente responsável pela integridade, eficiência e qualidade da prestação dos serviços subcontratados.
- 5.1.6. Em qualquer hipótese de subcontratação permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.
- 5.1.7. São inafastáveis as responsabilidades contratuais e legais do contratado, que permanecerá perante o BANPARA totalmente responsável pela execução do objeto do contrato, sob qualquer aspecto enfocado, não podendo em nenhuma hipótese elidir sua responsabilidade alegando subcontratação.
- 5.1.8. As regras estabelecidas entre o CONTRATADO e o SUBCONTRATADO não modificarão as obrigações contratuais e legais entre o BANPARA e o CONTRATADO, sendo nula qualquer cláusula que porventura disponha de forma contrária, transferindo ou isentando responsabilidades do CONTRATADO.
- 5.1.9. A CONTRATADA ficará responsável solidariamente com a SUBCONTRATADA, pelo inadimplemento das obrigações fiscais, previdenciárias, fundiárias e trabalhistas de sua subcontratada quando relacionadas com o objeto do contrato.
- 5.1.10. O ajuste de preço e a negociação com a subcontratada ficará a cargo da CONTRATADA, eximindo-se o BANPARÁ de qualquer responsabilidade decorrente dessa relação contratual.

## **5.2. DOS SERVIÇOS DE ASSESSORIA TÉCNICA E TREINAMENTO, QUER NA MANUTENÇÃO DE PRODUTOS EXISTENTES, QUER NA IMPLANTAÇÃO DE NOVOS PRODUTOS.**

- 5.2.1. A CONTRATADA deverá prestar as seguintes assessorias técnicas:
  - a) Na definição e implantação de serviços agregados aos cartões ora licitados;
  - b) Na definição de planos de desenvolvimento e implantação em todos os seus aspectos de elaboração de políticas de lançamento, vendas, preços, segmentação, distribuição, atendimento a clientes, autorização, ativação e

- manutenção de contas, publicidade e marketing e monitoramento mercadológico do consumidor;
- c) Permanentemente, na prevenção à fraude e segurança de crédito, elaborando em conjunto com a contratante, parâmetros de limites de crédito, relatórios gerenciais, cancelamento, inclusões no Boletim de Proteção, elaboração dos parâmetros das bandeiras;
  - d) Na definição e implantação de rotinas de controle financeiro e gerencial;
  - e) Na definição dos critérios de aprovação de crédito e cobrança;
  - f) Na definição e elaboração de planos de contas, bem como definição e implementação das rotinas contábeis, de acordo com as normas em vigor, especialmente as dos órgãos reguladores (como o Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil);
  - g) No desenvolvimento e definição de produtos que possam ser ofertados aos clientes via fatura;
  - h) Na definição de “layout” de cartões de crédito, débito e assemelhados;
  - i) Na definição, preenchimento, adaptação e disponibilidade de todos os documentos e formulários operacionais necessários à implantação dos produtos;
  - j) Nas demais rotinas e sistemas necessários à implantação dos produtos.

**5.2.2.** A CONTRATADA deverá promover treinamento da equipe operacional a cada implantação, quer de novo produto ou novo sistema. O treinamento deverá contemplar: i. o treinamento técnico, na manipulação da console, ensinando a extração de relatórios, consulta de regras, entre outras; ii. treinamento operacional, repasse de conhecimento quanto as regras de intercâmbio, ChargeBack, contabilidade e aderência à demandas legais, expondo como a CONTRATADA conduz esses processos internamente e junto às bandeiras; iii. Treinamento de Gestão de Fraudes, ressaltando casos práticos, principais eventos de fraude, ataques registrados no Brasil e formas como a CONTRATADA conduz esses tipos de ocorrência (parte de investigação e prevenção). iv. Treinamento de Conciliação Contábil, adequando-se às necessidades da CONTRATANTE quanto a tratamento de relatórios internos e das bandeiras vinculadas;

### **5.3. DOS REQUISITOS E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA GERAL DA CONTRATADA:**

**5.3.1.** Para a prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá atender as seguintes qualificações gerais:

- a) A licitante deverá ser homologada pelas principais Bandeiras, sendo exigido no mínimo pela VISA e MASTERCARD, para o processamento das transações envolvendo a função crédito, de todos os cartões objetos deste termo;
- b) A licitante deverá obrigatoriamente estar prestando serviços de processamento de transações para instituições financeiras e/ou subsidiárias que utilizam as bandeiras Visa e Mastercard envolvendo a função débito de todos os cartões objetos deste termo;

**5.3.2.** Ainda, a CONTRATADA deverá:



- a) Dispor de Serviço de Atendimento através de Correio Eletrônico, para ocorrências do SAC da CONTRATANTE, no prazo a ser acordado entre as partes.
- b) Dispor de procedimento de “downgrade” e “upgrade” entre categorias de cartões, de acordo com as regras de negócios definidos pela CONTRATANTE, sem custos adicionais a CONTRATANTE
- c) Disponibilizar acesso aos sistemas da CONTRATADA, relativos ao gerenciamento de contas, informações do portador, relatórios e outros afins, sem limite de usuários.
- d) Permitir programas de premiações pelo uso e resgate variados e seus respectivos controles;
- e) Nas transações a débito, desempenhar a função de roteadora de transações (troca de mensageria) entre Bandeira e Banco, não tendo a responsabilidade quanto à validação dos dados de conta corrente, existência de saldo disponível, situação da conta/cliente junto ao Banco, tipo de operação, entre outros;
- f) Possuir capacidade técnica e operacional para efetuar a implantação dos cartões com "chip card". Ainda,
  - i. O chip deverá estar em conformidade com EMV, ser capaz de suportar as aplicações e atender, rigorosamente, a todos os padrões das bandeiras MASTERCARD e VISA.
- g) Possuir capacidade técnica e operacional para prestar serviços de processamento e administração operacional de outros tipos/modalidades de cartões praticados no mercado, quando solicitado pela contratante;
- h) Possuir estrutura técnica e sistêmica para realizar todas as interfaces necessárias com os diversos sistemas do Banco visando controles, registros, cobrança, renegociação e transferência de operações para prejuízo e acompanhamento até a sua efetiva liquidação;
- i) A empresa vencedora deverá assegurar as migrações de seus aplicativos e softwares para versões mais atualizadas, objetivando acompanhar a evolução tecnológica e melhoria de processos do produto (padrão de mercado), assim como possíveis adequações as normativas dos órgãos reguladores (exemplificadamente, como o Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil), sem custo adicional para a contratante, inclusive para adequação tecnológica dos recursos necessários à Central de Atendimento.
- j) A empresa vencedora deverá garantir que, caso implemente soluções em nuvem, esteja em conformidade com a Resolução 4.658 de 2019 do Banco Central do Brasil.

**5.3.3.** A Contratada terá até 120 (cento e vinte) dias a contar da data da assinatura do contrato para:

- a) Adequar-se às Leis Federais, Estaduais e Municipais, assim como as normativas dos órgãos reguladores (exemplificadamente, como o Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil) vigentes, no que se refere ao objeto do Edital.
- b) Adequar-se à legislação referente à acessibilidade aos serviços e produtos bancários aos portadores de deficiência auditiva ou visual, no que tange ao envio do cartão e relacionamento através dos canais de atendimento, como, por exemplo, a Central de atendimento.

**5.3.4.** As especificações dos serviços a serem prestados contam nos ADENDOs a este Termo de Referência – qual faz parte integral deste documento.

#### **5.4. Serviço e medição dos serviços**

Para a execução do contrato, será implementado um método de trabalho que atribui ao CONTRATANTE a determinação, coordenação, supervisão, controle e fiscalização, bem como a gestão qualitativa dos serviços a serem prestados, e à CONTRATADA a responsabilidade da execução operacional dos serviços, através do gerenciamento dos seus colaboradores e recursos físicos. **Execução dos Serviços:**

- 5.4.1.** Os serviços objeto deste Termo de Referência serão implementados conforme a demanda e priorização apresentadas pelo CONTRATANTE, que comunicará à CONTRATADA sua necessidade através de Ordem de Serviço - OS. Deste modo, o CONTRATANTE somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços de acordo com as OS solicitadas e autorizadas.
- 5.4.2.** As funcionalidades resultantes de qualquer tipo de serviço de Projetos de Desenvolvimento e que tenham sido implantadas em produção passarão a ser parte integrante da Solução Objeto e, portanto, passarão a integrar o escopo de serviços da CONTRATADA.
- 5.4.3.** Nenhum serviço pertinente a Projeto de Desenvolvimento e nem mesmo qualquer tipo de serviço de Manutenção deverão impedir atualizações de versão da Solução ou ser afetados por estas, salvo se expressamente autorizado pelo CONTRATANTE, após comunicação formal pela CONTRATADA quanto aos impactos futuros de tal Manutenção ou de tal Projeto de Desenvolvimento. Caso, no planejamento da Manutenção ou do Projeto de Desenvolvimento, a CONTRATADA não faça o alerta quanto aos impactos futuros do serviço, ficará aquela (isto é, a CONTRATADA) responsável pela adequação futura da Solução durante a atualização de versão, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.
- 5.4.4.** Para serviço de Manutenção (de qualquer tipo) ou para serviço pertinente a Projeto de Desenvolvimento apresentados pela CONTRATADA, a solução técnica disponibilizada deve, prioritariamente, consistir em soluções parametrizáveis, ou seja, deve permitir à área requisitante reutilizar o que foi desenvolvido através de funcionalidades disponíveis em tela, salvo se comprovada pela CONTRATADA a impossibilidade técnica, mediante documento entregue ao CONTRATANTE e com aprovação formal deste último, sendo admitido em tal situação que a funcionalidade seja desenvolvida por meio de solução não parametrizada, também conhecida como hard code. Entretanto, a totalidade de solução não parametrizável ou hard code (entregas que não permitem reutilização pelo usuário final), admitida exclusivamente nas condições ora expostas, não poderá ultrapassar 15% (quinze por cento) das funcionalidades a serem implantadas por ocasião do serviço em questão
- 5.4.5.** O documento entregue pela CONTRATADA justificando e formalizando a necessidade de desenvolvimento de solução não parametrizável (hard code) deverá conter:
- a) Detalhamento da solução não parametrizável a ser desenvolvida, esclarecendo, no mínimo, qual atividade/transação da Solução será desenvolvida/alterada e quais processos de trabalho serão afetados;

- b) Declaração formal por meio da qual se justifique a necessidade de desenvolvimento de solução não parametrizável, isto é, a impossibilidade técnica de disponibilizar resultado reutilizável pelo usuário final;
- c) Implicações da solução não parametrizável no que diz respeito à implantação de novas versões dos Sistemas integrantes da Solução Objeto

- 5.4.6.** Quando, em serviço de Manutenção ou de Projeto de Desenvolvimento, for identificada situação em que tenha sido desenvolvida por meio de solução não parametrizável uma dada funcionalidade que poderia ter sido construída por parametrização, a CONTRATADA deverá refazer o serviço utilizando o procedimento correto e sob a forma de Manutenção Corretiva, isto é, sem ônus adicional ao CONTRATANTE, e ficará sujeita à aplicação das medidas contratualmente previstas para a situação ora descrita.
- 5.4.7.** Toda funcionalidade desenvolvida ou alterada, em qualquer tipo de serviço de Manutenção ou ainda pertinente a Projeto de Desenvolvimento, antes de entrar em produção, deverá passar por teste unitário, teste de integração, teste funcional, teste de carga e teste de segurança, salvo determinação contrária do CONTRATANTE. Serviços de integração com aplicações externas e aplicações legadas, rotinas de ETL (Extração, Transformação e Carga de dados) e relatórios deverão também passar pelos procedimentos de teste cabíveis entre os anteriormente citados.
- 5.4.8.** O conjunto de testes citados no item anterior deverá ser repetido em cada ambiente integrante do ambiente de execução, de acordo com a necessidade de cada funcionalidade, seguindo-se, para tanto, o que for definido na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S
- 5.4.9.** Os testes realizados deverão ser comprovados por meio da apresentação de evidências de sua execução, que trarão, no mínimo, planos de testes, cenários testados e respectivos resultados.
- 5.4.10.** Qualquer funcionalidade desenvolvida ou alterada, em qualquer tipo de serviço de Manutenção ou ainda em Projeto de Desenvolvimento, antes de entrar em produção, deve passar sequencialmente por todos os ambientes integrantes do ambiente de execução, recebendo, antes de avançar (para o próximo ambiente integrante), autorização formal do CONTRATANTE registrada em ferramenta adequada, porém sempre respeitando o especificado no título referente ao ciclo de vida da Solução
- 5.4.11.** A cada nova entrega, tal como inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades existentes na Solução Objeto, ou ainda a disponibilização de um novo sistema ou módulo desenvolvido, a CONTRATADA deverá ministrar treinamento ao CONTRATANTE, sem ônus adicional algum para este, conforme requisitos a seguir:
- a) O treinamento deve permitir a operação e compreensão das principais características do produto entregue;
  - b) O treinamento será realizado com duração máxima de 02 (duas) horas — para cada nova funcionalidade ou para cada novo módulo de uma aplicação nova ou previamente existente — e será ministrado para funcionários do CONTRATANTE, para no máximo 15 (quinze) pessoas;

- c) O material didático mínimo, fornecido pela CONTRATADA para a realização desse treinamento, será uma apostila em formato digital com todo o conteúdo do curso;
- d) Ao final do treinamento, um formulário de avaliação deverá ser preenchido e devidamente assinado pelos treinados;
- e) Caso a avaliação do treinamento não seja satisfatória, a CONTRATADA será obrigada a ministrar novo treinamento, conforme requisitos acima, e mais uma vez sem ônus algum ao CONTRATANTE.

**Subtítulo.1 MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 5.4.12.** Considerando que a Administração Pública deve assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues, os serviços prestados pela CONTRATADA serão medidos, avaliados, recebidos e pagos pelo CONTRATANTE conforme as disposições contratuais, dentre as quais, aquelas definidas no Adendo II deste Termo de Referência.
- 5.4.13.** Em razão da determinação no item anterior, caberá ao agente de fiscalização técnica designado pelo CONTRATANTE (fiscal técnico da área de TI e, se for o caso, o fiscal técnico da área demandante), conforme estabelece o item 5 do Artigo 87 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará (vide <http://www.banpara.b.br>, menu Banpará) avaliar constantemente a execução do objeto contratual “e sua qualidade, verificando, dentre outros aspectos, o cumprimento dos seus resultados e cronograma, a utilização dos materiais, técnicas e recursos humanos exigidos para a execução dos contratos, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte do contratado, bem como informar ao gestor do contrato sobre providências que importem disposição sobre o contrato, com as respectivas justificativas.” Como exemplo, destaca-se que o agente de fiscalização técnica deverá avaliar se houve por parte da CONTRATADA, no período de apuração ou para determinada Ordem de Serviço, o cumprimento dos respectivos níveis mínimos de serviço. Sendo identificado o descumprimento, o agente de fiscalização técnica deverá informar o resultado da avaliação ao Gestor do Contrato e ao preposto da CONTRATADA, para que esta emita a Nota Fiscal/Fatura com o valor final a ser pago pelo CONTRATANTE já abatido pelos valores de redução (conforme apurados pelo citado agente de fiscalização técnica) e com a discriminação destes.
- 5.4.14.** Será considerado como período de apuração o intervalo total de dias corridos compreendidos no mês em que houve a realização de serviços por parte da CONTRATADA, acerca dos quais se aguarda avaliação do CONTRATANTE para autorização de pagamento, conforme o caso. A definição do período de apuração poderá ser alterada desde que isso seja formalmente acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 5.4.15.** As quantidades de Pontos de Função devem ser utilizadas pelo CONTRATANTE de acordo com as suas necessidades, podendo distribuir proporcionalmente ao longo dos doze meses, ou variar as quantidades entre os meses.
- 5.4.16.** Caso ocorra renovação contratual, as horas e pontos de função não consumidos durante o exercício anterior não serão acumulados para o novo exercício.
- 5.4.17.** A tabela abaixo demonstra a decomposição do custo (ou esforço) por atividade do ciclo de vida, ou seja, corresponde à distribuição da remuneração do projeto de acordo com a atividade do ciclo de vida. Assim, os valores apresentados representam o peso de cada fase no valor total do projeto.

<b>Fase a ser Contratada</b>	<b>Valor de distribuição ( em %)</b>
Iniciação	10
Planejamento	35
Execução	40
Transição/Encerramento	15



Tabela 1 – Decomposição de custo do projeto

- 5.4.18.** Como geralmente o produto que se espera como resultado ainda não está definido em sua totalidade no início de um projeto de Manutenção ou de Desenvolvimento, os Pontos de Função de tal projeto devem ser recontados ao final de cada fase, e, se houver divergência em relação à contagem (ou estimativa) inicial, será considerada para dimensionamento — e posterior pagamento, se pertinente — a última contagem aprovada pelo CONTRATANTE, mesmo no caso em que esta medição final seja inferior à medição (ou estimativa) inicial
- 5.4.19.** A proposta para execução de projetos de desenvolvimento ou manutenções evolutivas deverá estar acompanhada dos documentos: Especificação de Requisitos e Documento de Requisitos da CONTRATANTE, e deverá ser encaminhada para análise da Área de Projetos de TI da CONTRATANTE, que procederá a análise da proposta do projeto.
- 5.4.20.** Na hipótese de divergência entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA no cálculo do quantitativo de ponto de função, após a análise e justificativa da discordância por parte da CONTRATANTE, será adotado o entendimento da CONTRATANTE para o quantitativo a ser utilizado no atendimento da OS.
- 5.4.21.** Para medição de projeto de Desenvolvimento de novas funcionalidades na Solução, será considerada a medida das funcionalidades entregues ao usuário no final do projeto, bem como as funcionalidades de conversão de dados, conforme se descreve na fórmula a seguir:

$$PF_{\text{Desenv}} = PF_{\text{Inc}} + PF_{\text{Conv}}$$

Onde:

**PF<sub>Desenv</sub>** é a quantidade de Pontos de Função do projeto de Desenvolvimento;

**PF<sub>Inc</sub>** é a quantidade de Pontos de Função associada às novas funcionalidades que farão parte da aplicação após o projeto de Desenvolvimento; **PF<sub>Conv</sub>** é a quantidade de Pontos de Função associada às funcionalidades de Conversão, aplicável quando requisitada no projeto a migração ou a carga inicial de dados ou, ainda, quando, durante o andamento do projeto, forem solicitados relatórios associados à migração desses dados. Exemplos de funcionalidades de conversão incluem: migração ou carga inicial de dados para popular as novas tabelas criadas (Entradas Externas) e os relatórios associados à migração desses dados, caso requisitados pelo usuário (Saídas Externas ou Consultas Externas) no decorrer do projeto. Assim, dados carregados em um processo de migração não devem ser contados como Arquivos de Interface Externa.

- 5.4.22.** Não serão mensurados para fins de pagamento os requisitos não funcionais associados ao respectivo projeto, uma vez que Ponto de Função é uma métrica de tamanho funcional, ou seja, dimensiona projetos de software com base nos requisitos funcionais da aplicação, não contemplando diretamente os requisitos não funcionais do projeto. Portanto, havendo mudanças tanto em requisitos funcionais como em requisitos não funcionais para uma mesma funcionalidade, esta deve ser contada uma única vez, como função alterada em um projeto de melhoria, salvo exceções admitidas nos dois itens seguintes.
- 5.4.23.** Para contagem de Pontos de Função em cenários de funcionalidades disponibilizadas em Múltiplas Mídias, será considerado o item 5.1 do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.3, juntamente com seus subitens, porém com a ressalva de que, nos casos em que tais subitens admitirem a abordagem Multiple Instance, esta somente será adotada se a CONTRATADA comprovar tecnicamente a impossibilidade de se utilizar a mesma lógica de processamento para desenvolver a mesma funcionalidade nas distintas mídias requisitadas no projeto em questão, devendo tal comprovação receber aprovação por parte do profissional designado pelo CONTRATANTE. Não havendo essa aprovação, será considerada a abordagem Single Instance.
- 5.4.24.** Para efeito do disposto no item anterior, as expressões “Múltiplas Mídias”, “Multiple Instance” e “Single Instance” devem ser compreendidas à luz do item 5.1 do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.3. Por sua vez, a expressão “lógica de processamento” deve ser entendida conforme definição do IFPUG disponível no Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função Versão 4.3 (CPM 4.3).
- 5.4.25.** Para medição de retrabalho decorrente de mudança de requisitos ocorrida em momento anterior à finalização de determinado projeto, desde que tal mudança esteja devidamente formalizada por meio de documento de Requisição de Mudança, nos termos do Controle de Mudanças em Ordens de Serviço, será considerado o item 6.2.1 do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.3, porém com as ressalvas descritas nos três itens seguintes deste Termo de Referência.
- 5.4.26.** Considerando que a intenção do item acima é estabelecer o critério segundo o qual será medido o retrabalho decorrente de uma Requisição de Mudança, deve ser desconsiderado, no item 6.2.1 do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.3, o parágrafo que discorre acerca de estimativas.
- 5.4.27.** Para efeito de aplicação do item 5.1.25, a Tabela 7 de que trata o item 6.2.1 do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.3 deve ser considerada tão somente para compreensão dos exemplos apresentados no referido Roteiro de Métricas, de forma que, no contexto da execução contratual vinculada a este Termo de Referência, deverá ser considerado a tabela 1 – Decomposição de Custos do Projeto.
- 5.4.28.** A medição de retrabalho levará em conta apenas o esforço correspondente ao percentual concluído dentro de cada fase antes da mudança de requisitos, conforme tabela 1 – Decomposição de Custos do Projeto.

## Subtítulo.2 **AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO**

**5.4.29.** Em face as soluções desenvolvidas e originadas pelo CONTRATANTE a CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente computacional adequado a fim de proporcionar o efetivo ambiente de homologação.

## **5.5. Dos Critérios de Sustentabilidade**

**5.5.1.** A contratada se compromete, sob pena de infração e rescisão contratual, a:

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

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

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

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

**5.5.6.** Buscar a incorporação em sua gestão dos Princípios do Pacto Global, disponível em <http://www.pactoglobal.org.br/artigo/56/Os-10-principios>, bem como o alinhamento com as diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banpará disponível em <http://www.banpara.b.br/media/187386/prsa.pdf>;

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

**5.5.8.** Desenvolver suas atividades respeitando a legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como os demais dispositivos legais relacionados proteção dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos seus colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto desse artigo define-se:

- a) “Condições ultrajantes”: condições que expõe o indivíduo de forma ofensiva, insultante, imoral ou que fere ou afronta os princípios ou interesses normais, de bom senso, do indivíduo;
- b) “Condições sub-humanas”: tudo que está abaixo da condição humana como condição de degradação, condição de degradação abaixo dos limites do que pode ser considerado humano. Situação abaixo da linha da pobreza;
- c) “Condições degradantes de trabalho”: condições que expõe o indivíduo à humilhação, degradação, privação de graus, títulos, dignidades, desonra, negação de direitos inerentes à cidadania ou que o condicione à situação de semelhante à

escravidão.

- 5.5.9.** A CONTRATANTE poderá recusar o recebimento de qualquer serviço, material ou equipamento, bem como rescindir imediatamente o Contrato, sem qualquer custo, ônus ou penalidade, garantida a prévia defesa, caso se comprove que a CONTRATADA, subcontratados ou fornecedores utilizem-se de trabalho em desconformidade com as condições referidas nas cláusulas supracitadas.

## **6. Níveis Mínimos de Serviço/ Das Definições do Acordo de Nível de Serviços (SLA)**

---

### **6.1. Determinação dos Níveis de Serviço**

- a) A determinação dos níveis de serviço, ou SLA tem por finalidade garantir a qualidade na prestação dos serviços pela CONTRATADA para execução dos serviços descritos no objeto deste contrato e seus ADENDOS;
- b) A CONTRATADA deverá entregar mensalmente para o BANPARÁ relatórios e/ou arquivos, a critério da CONTRATANTE, para mensuração dos níveis de serviço descritos nesta cláusula;
- c) A CONTRADA deverá manter a qualidade e os níveis mínimos determinados pelo Banpará na prestação dos serviços contratados, obedecendo às referências determinadas pela CONTRATANTE;
- d) A não observância dos níveis de SLA mínimos definidos, desde que tenha havido culpa exclusiva e comprovada da CONTRATADA, será passível de aplicação das penalidades convencionadas e genéricas conforme definido em contrato.

### **6.2. Definições dos Níveis de Serviço**

- a) A CONTRATADA deverá manter, medir e relatar os níveis de serviços contratados gerenciando os processos e conduzindo projetos de forma a manter os níveis estabelecidos neste módulo.
- b) A CONTRATADA deverá efetuar mensalmente apresentação consolidada e explicativa da medição dos níveis de serviços, sendo que esta deverá relatar e detalhar as ocorrências adversas, bem como planos de ação para normalizar as desconformidades nos níveis de serviços;
- c) O BANPARÁ se resguarda o direito de verificar os níveis de serviço, inclusive com o direito de realizar verificações in loco.
- d) O BANPARÁ deverá indicar os funcionários e/ou Auditores Externos, bem como do período das verificações citadas no item 2-C deste ADENDO.

### **6.3. Embossamento e Envio de Cartões**

- a) Mensalmente a CONTRATADA deverá disponibilizar a CONTRATANTE relatório analítico e sintético de todos os cartões embossados e enviados aos clientes do BANPARÁ de acordo com o período de Apuração;
- b) O relatório e/ou arquivo deverá ser disponibilizado, contendo no mínimo os seguintes dados: Nome de Embosso, Número do Plástico, Data do Processamento do arquivo de Embosso, Data da Expedição da Correspondência e Número do Aviso de Recebimento AR;

- c) Atender aos pedidos de emissão e remissão de cartões, efetivando a entrega nos prazos e níveis de serviços definidos no item 3-d deste ADENDO;
- d) SLA – Nível de Serviço Especificado – Emissão e Distribuição de Cartões.

<b>INDICADOR</b>	<b>Padrão (SLA)</b>	<b>Redutor de Fatura</b>
Tempo médio de postagem (gravação, envelopamento e expedição dos plásticos).	100% até 03 dias úteis, após o processamento.	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do ADENDO II), por ocorrência multiplicado pelos dias de atraso.
Conformidade da gravação dos cartões	100%	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do ADENDO II), por ocorrência.

#### 6.4. ATENDIMENTO

##### 6.4.1. SAC

- a) O Atendimento do SAC deverá estar em conformidade com o Decreto 6523/2008, relativo às informações, dúvidas, reclamações, sugestões, elogios, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços.
- b) Disponibilizar mensalmente à CONTRATANTE relatório em Excel, sintético e analítico de todas as ocorrências do SAC, contendo no mínimo os seguintes dados: Protocolo de Atendimento, nome do cliente, CPF, Conta cartão, motivo da ocorrência, data da ocorrência, data do retorno, nome dos operadores.
- c) Quaisquer ocorrências do SAC que estejam em desconformidade ao Decreto 6523/3008 estarão passíveis de aplicação de SLA de 0,5% do valor mensal de POSIÇÕES DE ATENDIMENTO URA + PA E SAC (Tabela 4 do ADENDO II) por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.
- d) Demonstrar e comprovar os padrões de qualidade exigidos, sempre que solicitado pelo Banpará, mediante apresentação de relatórios de acompanhamento e/ou verificação in loco;
- e) Dimensionar o sistema de recebimento de mensagens eletrônicas (e-mails) de modo a garantir, no mínimo, 100% (cem por cento) de respostas aos clientes em até 2 (dois) dias úteis;
- f) Atender solicitação de cópia do atendimento via e-mail.
- g) A empresa CONTRATADA compromete-se a disponibilizar serviço de Atendimento através de correio eletrônico para ocorrências do SAC, no prazo a ser acordado entre as partes.



- h) Após a implantação, os serviços de atendimento por e-mail devem ser disponibilizados para faturamento através das PA'S de SAC, não ensejando à CONTRATANTE quaisquer cobranças adicionais por esta prestação do serviço, devendo estar em conformidade com os SLA's genéricos e específicos deste ADENDO.
- i) Demais SLA - Nível de Serviço Especificado - Atendimento via e-mail SAC

Indicador	Padrão (SLA)	Redutor de Fatura
Percentual das respostas enviadas em relação ao tempo em dias	100% até 2 (dois) dias úteis após solicitação	<p>Havendo até 5 descumprimentos do parâmetro mínimo, no mês, o BANPARÁ aplicará advertência.</p> <p>A partir do 6º descumprimento do parâmetro mínimo, no mês, inclusive 0,1% do valor mensal de POSIÇÕES DE ATENDIMENTO URA + PA E SAC (Tabela 4 do ADENDO II) multiplicado pelos dias de atraso a contar do primeiro dia.</p>

#### 6.4.2. CENTRAL DE ATENDIMENTO

### **URA (Unidade de Resposta Audível)**

- a) Todos os atendimentos deverão ser realizados, inicialmente, pelo atendimento eletrônico, por meio de URA, sendo derivados, posteriormente, para o atendimento assistido ou atendimento de cobrança, quando for o caso;
- b) Neste caso, deve informar na URA o tempo de espera quando da derivação da ligação para o atendimento assistido;
- c) Os atendimentos assistidos devem ser avaliados pelos clientes por meio de pesquisa de satisfação a ser disponibilizada ao final do atendimento na URA;
- d) Possibilitar que o cliente não precise ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada;
- e) Possibilitar ao cliente acesso direto à operação desejada, sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores, porventura existentes;

- f) A URA deve identificar o cliente em processo de cobrança e derivá-lo para o serviço de atendimento de cobrança, com a regras a serem definidas pelo BANPARÁ;
- g) A CONTRATADA deverá reavaliar os serviços disponibilizados na URA trimestralmente, objetivando melhorias com vistas a maior utilização de atendimento por este canal, sugerindo à CONTRATANTE implementação de projetos, planos de ação, entre outros.
- h) Disponibilizar relatórios estatísticos da utilização da URA, relatório analítico e sintético das transferências para o atendimento assistido:
- i) Quantidade de ligações recebidas no atendimento eletrônico;
- Quantidade de ligações retidas no atendimento eletrônico, ou seja, quantidade de ligações totalmente atendidas pela URA, sem derivação para o atendimento assistido;
  - Quantidade de atendimentos realizados por tipo de serviço no atendimento eletrônico;
  - Quantidade de ligações abandonadas no atendimento eletrônico com a indicação do momento em que foi realizado o abandono;
  - Tempo médio de atendimento na URA;
- j) Definir em conjunto com a CONTRATANTE a formatação dos menus de acesso disponibilizados na URA;
- k) A URA deve fornecer as seguintes informações ou equivalentes, sendo que estas caso ainda não disponíveis deverão ser discutidas com a CONTRATANTE para estipulação de prioridades de desenvolvimento, sendo que o prazo de implantação de cada funcionalidade não deve exceder 60 dias corridos de desenvolvimento:
- ✓ Informações sobre saldo;
  - ✓ Detalhamento da fatura;
  - ✓ Informações sobre parcelamento de fatura;
  - ✓ Informações de locais para pagamento da fatura;
  - ✓ Informações sobre os serviços disponíveis na internet;
  - ✓ Desbloqueio de cartão de crédito;
  - ✓ Pesquisa de satisfação do atendimento;
  - ✓ Bloqueio por perda ou roubo do cartão;
  - ✓ Informações sobre limites de crédito, de compras e de saque;
  - ✓ Informações sobre o melhor dia de compras com o cartão;
  - ✓ Informações e cadastramento em campanhas de incentivo e fidelização, quando houver;
  - ✓ Solicitação de fatura e 2ª via para pagamento, com envio por fax, correio eletrônico e SMS (Código de Barras);
  - ✓ Consulta a saldo e resgate de pontos do programa de recompensas diretamente no atendimento eletrônico;
  - ✓ Consulta ao valor das anuidades e das respectivas parcelas;
  - ✓ Adesão e Cancelamentos de Seguro Perda e Roubo;
  - ✓ Informações sobre CET.

I) SLA - Nível de Serviço Especificado – URA (Atendimento Eletrônico)

<b>INDICADOR</b>	<b>PADRÃO (SLA)</b>	<b>Redutor de fatura</b>
<p>Índice de Retenção.</p> <p>Fórmula: (ligações retidas / (ligações recebidas – ligações abandonadas)) * 100</p>	<p>Diariamente, reter* 50% das ligações recebidas.</p> <p>* receber e finalizar ligação no Atendimento Receptivo Eletrônico</p>	<p>Até 8 descumprimentos do padrão mínimo, no mês, advertência.</p> <p>A partir do 9º descumprimento do padrão, no mês, aplicação de SLA de 0,1% do valor mensal de POSIÇÕES DE ATENDIMENTO URA + PA E SAC (Tabela 4 do ADENDO II) multiplicado pelo número de descumprimentos a contar do primeiro.</p>
<p>Disponibilidade do Sistema de atendimento eletrônico.</p>	<p>99,5%, de disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana.</p>	<p>Até 8 descumprimentos do padrão mínimo, no mês, advertência.</p> <p>A partir do 9º descumprimento do padrão, no mês, aplicação de SLA de 0,1% do valor mensal de POSIÇÕES DE ATENDIMENTO URA + PA E SAC (Tabela 4 do ADENDO II) multiplicado pelo número de descumprimentos a contar do primeiro.</p>

## ATENDIMENTO ASSISTIDO

- a) Manter os recursos humanos especializados em atendimento permanentemente treinados e reciclados sobre os produtos objeto do ADENDO I (Termo de Referência), bem como das técnicas de atendimento para manter os padrões de qualidade exigidos conforme SLA - Nível de Serviço Especificado - Central de atendimento;

- b) Atualizar diariamente as informações gerenciais e estatísticas, que possibilitem o monitoramento completo da Central de Atendimento;
- c) Em todas as transferências de ligações, devem ser transferidos voz e dados, evitando, desta forma, a repetição das informações e demanda por parte do cliente;
- d) Possibilitar ao operador retornar a chamada à URA, inclusive nos casos de atendimento de Cobrança;
- e) Fornecer ilha de retenção para atendimento receptivo com:
- f) Derivação da ligação telefônica;
  - Módulo automático de negociação;
  - Controle de ligações e de produtividade;
  - Interface com o módulo de atendimento a clientes;
  - Interface com o back office;
  - Recursos humanos especializados e treinados para o atendimento das retenções;
  - Relatórios de controle de performance da retenção;
  - Plano de ação visando o crescimento dos índices mensais da retenção;
  - Políticas de retenção que acompanhem o mercado concorrente;
- g) Fornecer solução que permita a fiscalização dos atendimentos realizados pelos operadores encaminhando à CONTRATANTE relatórios quinzenais para acompanhamento do padrão de qualidade nas atividades de atendimento a clientes. Além disso, mensalmente, a CONTRATADA deve fornecer relatórios com estas informações consolidadas;
- h) As ocorrências derivadas do atendimento humano, que necessitem de tratamento por outras áreas internas da CONTRATADA devem ser solucionada no prazo de D+2, sendo que as solicitações de bloqueio de Cartão devem ser atendidas imediatamente, salvo os casos que necessitem de Charge Back;
- i) Possibilitar que a cada atendimento humano, que o cliente seja indagado sobre a confirmação e ou alteração de dados cadastrais, prioritariamente de endereço para correspondências, telefones para contato e e-mail.
- j) Nos casos de alteração cadastral por ocasião da renegociação de débitos, possibilitar a transferência da chamada para ilha de atendimento, sendo que a transferência de ser efetuada com dados e voz em até 45 segundos.
- k) Demais SLA - Nível de Serviço Especificado – Atendimento Assistido incluindo o atendimento do Programa de Recompensas Banpará Sempre+

Indicadores	Padrão (SLA)	Redutor de Fatura
-------------	--------------	-------------------

<p>Nível de serviço Telefônico</p> <p>Cálculo (Ligações atendidas em até 20/total de ligações recebidas) *100</p>	<p>Diariamente atender 80% das ligações recebidas em até 20 segundo</p>	<p>Havendo até 5 descumprimentos do parâmetro mínimo, no mês, o BANPARÁ aplicará advertência.</p> <p>A partir do 6º descumprimento do parâmetro mínimo, no mês, inclusive 0,1% do valor mensal de POSIÇÕES DE ATENDIMENTO URA + PA E SAC (Tabela 4 do ADENDO II) multiplicado pelo número de descumprimentos a contar do primeiro.</p>
<p>Conformidade com os normativos legais e manuais internos</p>	<p>Diariamente realizar o atendimento 99% de acordo com o manual da Central de Atendimento e legislação em vigor que regula os serviços das centrais de atendimento.</p>	<p>Aplicação de SLA de 0,2% do valor mensal de POSIÇÕES DE ATENDIMENTO URA + PA E SAC (Tabela 4 do ADENDO II) por ocorrência divergente do Manual da Central de Atendimento, sem prejuízos das demais penalidades previstas neste contrato.</p>
<p>Tratamento do atendimento que necessite da intervenção de diversas áreas internas da contratada, exceto solicitação de bloqueio.</p>	<p>As ocorrências derivadas do atendimento humano, que necessitem de tratamento por outras áreas internas da CONTRATADA devem ser solucionada no prazo de D+2, sendo que as solicitações de bloqueio de Cartão devem ser atendidas imediatamente, salvo os casos que necessitem de Charge Back</p>	<p>Aplicação de SLA de 0,1% do valor mensal de POSIÇÕES DE ATENDIMENTO URA + PA E SAC (Tabela 4 do ADENDO II) por ocorrência multiplicada pelos dias de atraso no retorno, sem prejuízos das demais penalidades previstas neste contrato.</p>

#### 6.4.3. Envio de SMS

- a) A CONTRATADA deverá disponibilizar serviços de SMS, de qualquer natureza a critério da CONTRATANTE, conforme estabelecido no Termo de Referência objeto deste contrato, sendo que a necessidade de adesão ao serviço deverá ser apenas para confirmação de transações de crédito realizadas por meio do Cartão;



- b) A CONTRATADA deverá fornecer relatórios estatísticos analíticos quinzenais e sintéticos diários sobre o envio de mensagens SMS, identificando, por meio de códigos, o conteúdo da mensagem, a data e o horário de envio – confirmação de transação efetuada, informação de saldo da conta cartão, aviso de cobrança, mensagem promocional, dentre outras informações que o BANPARÁ venha a determinar – enviados para os telefones celulares dos clientes;
- c) Os números de telefones reportados pelas operadoras como não existentes deverão ser excluídos da base de telefones habilitados para envios de SMS;
- d) O serviço de SMS contará com:
- i. Parametrização das mensagens por produto;
  - ii. Parametrização de pacotes de adesão;
  - iii. Parametrização de período e frequência de envio das mensagens;
  - iv. Consulta das mensagens enviadas;
  - v. Parametrização para a cobrança de tarifas pelo serviço SMS
  - vi. Envio das seguintes mensagens:
    - Cadastral: solicitação 2ª via de cartão, alteração de endereço, aprovação cartão de adicional e solidário, alteração vencimento fatura, bloqueio de cartão, desbloqueio de cartão, descontos taxa rotativo, desconto de anuidade, devolução de correspondência de fatura, devolução de correspondência de cartão;
    - Faturamento: saldo de fatura, recebimento de pagamento, atraso de pagamento, comprovante de pagamento recebido, devolução de saldo credor, regularização de pagamento e aviso de corte de fatura;
    - Mensagens de adesão: mensagem de boas-vindas;
    - Mensagens online: saldo de fatura, compras efetuadas titular, compras efetuadas adicional, compras efetuadas solidário, saques cash efetuados titular e saques cash efetuados adicional e solidário;
    - Programa de recompensas: expiração de pontos, pontuação e aviso de resgates;
    - Risco: mudança limite, informação de novo limite e aprovação de proposta para conta nova.
    - Demonstrar e comprovar os padrões de qualidade exigidos, sempre que solicitado pelo BANPARÁ, mediante apresentação de relatórios de acompanhamento e/ou verificação in loco pelo BANPARÁ;
- e) Dimensionar o sistema de envio de mensagens via SMS de modo a garantir, no mínimo, 100% (cem por cento) de mensagens enviadas em até 3 (três) minutos após a confirmação da transação, com tentativas de reenvio, se for o caso, a cada hora, até o limite de 10 (dez) tentativas.
- f) Serviço de envio de mensagens via SMS consiste em confirmar as transações Realizadas no cartão de crédito
- g) SLA - Nível de Serviço Especificado - Envio de mensagens via SMS

Indicador	Padrão (SLA)	Redutor de Fatura
Percentual de mensagens de confirmação de transação enviadas em relação ao tempo em minutos.	99% até 3 minutos	Havendo até 5 descumprimentos do parâmetro mínimo, no mês, o BANPARÁ aplicará advertência.

		A partir do 6º descumprimento do parâmetro mínimo, no mês, inclusive 0,01% do valor mensal de SMS TRANSAÇÃO APROVADA (tabela 7 do ADENDO II), por ocorrência.
--	--	---

#### SLA - Nível de Serviço Especificado - Envio de Mensagens SMS de Cobrança

O serviço de envio de mensagens SMS estará disponível para assuntos acerca dos produtos de cartões de crédito BANPARÁ, inclusive Cobrança.

- a)** Dimensionar o sistema de envio de mensagens SMS de modo a garantir no mínimo, o envio de mensagens a 100% (cem por cento) dos celulares cadastrados em até 5 (cinco) dias após o não pagamento da fatura;

#### 6.4.4 COBRANÇA

- a) Demonstrar e comprovar os padrões de qualidade exigidos, sempre que solicitado pelo BANPARA, mediante apresentação de relatórios de acompanhamento e/ou verificação in loco pelo BANPARA.
- b) Dimensionar o tronco de chamadas telefônicas (unidade de resposta audível) de modo a garantir, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de acesso livre à Central de Cobrança;
- c) O nível de serviço para atendimento humano na Central de Cobrança receptiva deve atingir TSF mensal em no mínimo 80% (cem por cento) das ligações atendidas em até 20 (vinte) segundos;
- d) Obedecer rigorosamente aos procedimentos do BANPARA relativos à cobrança de créditos, estabelecidos neste Contrato;
- e) Disponibilização dos canais e-mail e SMS (mensagens de texto para telefones) para se comunicar com os usuários de cartão, enviando informações de eventos relacionados à situação de cobrança do cartão de crédito, bem como do envio de propostas de parcelamento pré-formatadas;
- f) Efetuar plano de ação, para acompanhamento do cumprimento de acordos até o final, efetuando ações preventivas de modo a evitar quebra de acordo definitiva, possibilitando inclusive novo parcelamento;
- g) Efetuar plano de ação, para acompanhamento efetivo da cobrança amigável, efetuando ações preventivas de modo a evitar a rolagem da dívida para o status de inadimplência (60 dias de atraso), possibilitando inclusive a oferta de parcelamento já nos primeiros dias de atraso, enviando a CONTRATANTE reporte quinzenal (Sintéticos e Analíticos) das ações de cobrança preventiva;
- h) Disponibilizar relatório quinzenal com dados estatísticos e analíticos da cobrança, separando-os por fase amigável e contenciosa;
- i) Atualizar as informações a cada contato, mantendo o histórico;

- j) Disponibilizar emissão de 2ª (segunda) via de fatura e boleto de cobrança via e-mail e SMS (Código de Barras);
- k) Disponibilizar código de barras de fatura em atraso e boleto de acordo via e-mail e SMS.
- l) Disponibilizar rotina para realizar acordos ou parcelamento do débito total de clientes adimplentes e inadimplentes, sem prejuízo do histórico transacional e contábil da conta cartão devendo possibilitar:
  - I. Parcelamento do saldo da dívida antes de configurada à inadimplência (60 dias);
  - II. Utilização do limite de crédito restante na conta cartão, após o parcelamento de dívida para clientes que não estiver configurada situação de inadimplência;
  - III. Parcelamento do saldo da dívida após caracterizada a inadimplência do cliente, sem possibilidade de utilização do limite de crédito restante na conta cartão.
- m) Possuir módulo operacional para acordos de dívidas adimplentes e inadimplentes, que deverá ser parametrizado pelo BANPARA, ficando estabelecido que a CONTRATADA deverá acolher acordo de clientes adimplentes em cartões de crédito, conforme segue:
  - ✓ Financiar saldo devedor da conta/cartão conforme regras de recuperação de crédito, permitindo descontos, taxas e prazos diferenciados, conforme regras definidas pelo BANPARA
  - ✓ Utilizar código de bloqueio específico para os cartões que estiverem em “Acordo Adimplente” a critério do BANPARA, o cartão poderá permanecer desbloqueado para utilização durante a vigência do acordo adimplente;
  - ✓ Suspender a cobrança durante o acordo, inclusive entre a promessa e o primeiro pagamento que oficializará o acordo;
  - ✓ Após o vencimento da primeira parcela do acordo, não havendo o pagamento do valor estipulado o acordo não será confirmado e o cliente volta à sua situação imediatamente anterior, obedecendo às regras de cobrança;
  - ✓ Congelar os dias em atraso do cliente quando da oficialização do acordo. Nos casos da não oficialização do acordo, os dias em atraso deverão prosseguir com sua contagem desde o primeiro dia em atraso;
  - ✓ Deverá ser comunicado ao cliente, no momento da solicitação do acordo, a existência de valores em disputa ou autorizações pendentes;
  - ✓ Após a finalização do processo de pesquisa, os valores poderão ser lançados na fatura do cliente, devendo ser quitados mesmo durante a vigência do acordo;
  - ✓ Não havendo pagamento de qualquer parcela, a conta cartão iniciará o processo de contagem de dias em atraso e rotinas de cobrança;
  - ✓ O saldo da conta cartão deverá ser alterado de forma a refletir o acordo negociado. A fatura deverá ser encaminhada ao cliente com a informação de acordo realizado;
  - ✓ Poderão ser feitos “n” acordos para clientes adimplentes e inadimplentes, cujas regras serão específicas e definidas conforme a política do BANPARA.
- n) O Controle de Gestão da central de cobrança deve compreender:
  - I. Geração de relatórios de produção e performance da carteira do BANPARA diariamente;
  - II. Identificação do histórico das ações de cobrança realizadas;
  - III. Identificação do operador responsável pela ação de cobrança;
  - IV. Quanto a supervisão e fiscalização dos atendimentos e dos operadores, o CONTRATADO deverá permitir a visualização de informações relativas ao

- atendimento (mensagens, gerenciamento da fila de telefonia, tempo de atendimento), e fornecer solução que permita ao Banpará a fiscalização dos atendimentos realizados pelos operadores;
- o) A CONTRATADA deverá possuir as seguintes especificações técnicas mínimas para o sistema de telecobrança e controle de gestão:
- I. gravação, para fim de monitoração do atendimento, dos atendimentos e contatos realizados, possibilitando formas de recuperação dos diálogos e mensagens relacionados a seguir, que deverão ser armazenados por 1 (um) ano:
    - áudio de ligação telefônica;
    - e-mail;
    - log (registro) de mensagem SMS, contendo o código referente ao conteúdo da mensagem, a data e o horário de envio, dentre outras informações que o BANPARÁ venha a determinar.
- p) A CONTRATADA deverá dispor de estrutura administrativa para suporte operacional e gerencial da operação;
- q) A CONTRATADA deverá possuir no sistema de tele cobrança a facilidade de script em tela;
- ✓ A CONTRATADA não poderá implantar ou efetuar alterações no script sem prévio conhecimento do BANPARÁ. Qualquer alteração deverá ser comunicada ao Banpará com no mínimo 30 dias de antecedência.
- r) A solução oferecida pelo CONTRATADO deverá prever a utilização de equipamento(s) do tipo PABX/DAC (Private Automatic Branch Exchange / Discador Automático de Chamada) integrado com atendimento eletrônico, e os terminais dos operadores deverão apresentar de forma automática na tela os registros dos históricos de contatos com o cliente;
- s) O desenvolvimento dos softwares para atendimento aos serviços de cobrança através do receptivo eletrônico será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;
- t) A CONTRATADA é obrigada a efetuar a exclusão efetiva das negativações restritivas no SERASA e SPC no prazo legal de até 5 dias úteis do efetivo pagamento ou parcelamento do débito por ocasião do recebimento da primeira parcela. Obrigando-se a acompanhar o envio e processamento das interfaces com Banco de Dados especificados neste item, checando se realmente houve a efetiva exclusão da restrição, atuando de forma preventiva sobre quaisquer problemas sistêmicos decorrentes dessas informações.
- u) Nos casos de parcelamento de débitos inadimplentes a CONTRATADA deverá disponibilizar os Boletos para impressão de 2ª via nas agências de relacionamento da CONTRATANTE, bem como possibilitar a impressão pelos clientes através do Internet Banking do Banpará.
- v) A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custos adicionais, a critério da CONTRATANTE, todos os acessos necessários aos seus sistemas de cobrança para renegociação/parcelamento de débitos diretamente com os clientes com débitos no Cartão de Crédito emitidos pelo Banpará, possibilitando inclusive a identificação dos usuários que efetuaram as negociações, sendo que estas não devem ser objeto de faturamento por parte da CONTRATADA.
- w) SLA - Nível de Serviço Especificado – Cobrança

INDICADORES	PADRÃO (SLA)	Redutor de Fatura
<p>Nível de serviço Telefônico da Cobrança Receptiva</p> <p>Cálculo (Ligações atendidas em até 20/total de ligações recebidas) *100</p>	<p>Diariamente atender 80% das ligações recebidas em até 20 segundos.</p>	<p>Havendo até 05 descumprimentos do parâmetro mínimo, no mês, aplicação de advertência.</p> <p>A partir do 6º descumprimento do parâmetro mínimo, no mês, inclusive, 0,1% do valor total da fatura de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL), por ocorrência.</p>
<p>Conformidade com os normativos legais e com os manuais, políticas, régua de cobrança, normativos e regramentos em geral definidos pela CONTRATANTE.</p>	<p>Cumprimento de 100%.</p>	<p>Aplicação de SLA de 0,2% do valor global da fatura de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL) do mês, por tipo de descumprimento, sem prejuízos das demais penalidades previstas neste contrato.</p>
<p>Envio mensal do plano estratégico de cobrança preventiva de rolagem da dívida.</p>	<p>Enviar reportes mensais no 1ª dia útil do mês.</p>	<p>Atrasos no envio dos reportes mensais até 02 dias úteis, será aplicada advertência.</p> <p>Atrasos superiores a 02 dias úteis, aplicação de SLA de 0,02% do valor global da fatura de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL) do mês por dia de atraso corridos, a contar do primeiro dia.</p>
<p>Envios quinzenais dos relatórios necessários à gestão da cobrança.</p>	<p>Enviar reportes quinzenais nos dia 17 referentes a primeira quinzena do mês e dia 02 referentes a segunda quinzena do mês anterior.</p>	<p>Atrasos no envio dos reportes quinzenais até 02 dias úteis, será aplicada advertência.</p> <p>Atrasos superiores a 02 dias úteis, aplicação de SLA de 0,03% do valor global da fatura de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL) do mês por dia de atraso corridos a contar do primeiro dia e por relatório.</p>



<p>Qualidade de Relatórios: A Contratada deverá disponibilizar os relatórios sem inconsistências de dados à Contratante, compatíveis com a base de dados disponibilizada, com informações do sistema e com informações entre os outros relatórios.</p>	<p>Enviar 100% das informações constantes nos relatórios de acompanhamento de cobrança em conformidade de dados.</p>	<p>Aplicação de SLA de 0,1% do valor da fatura de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL) do mês por relatório Inconsistente.</p>
<p>Correção dos Relatórios de Gestão da Cobrança com inconsistência de dados.</p>	<p>Corrigir os Relatórios inconsistentes em até 03 dias úteis a contar da comunicação da inconsistência pela CONTRATANTE.</p>	<p>Atrasos superiores a 03 dias úteis, aplicação de SLA de 0,03% do valor global da fatura de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL) do mês, por dia de atraso corridos a contar do primeiro dia e por relatório.</p>
<p>Negativação/Positivação SERASA/SPC.</p>	<p>Efetuar 100% da exclusão de clientes negativados no SERASA/SPC até o 5º dia útil do pagamento do débito ou do recebimento da primeira parcela em casos de parcelamento da dívida, ou ainda em caso de demanda judicial.</p> <p>Inibir a inclusão no SERASA/SPC de 100% de clientes demandados por ordem judicial.</p>	<p>Em caso de descumprimento aplicar SLA de 0,1% do valor global do faturamento de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL) do mês, por ocorrência.</p> <p>Os prejuízos oriundos de ações judiciais de clientes e descumprimentos judiciais, decorrentes da não aplicação do padrão definido, serão também arcados pela CONTRATADA.</p>
<p>Cobrança indevida de clientes.</p>	<p>Inexistência de cobrança indevida a clientes não devedores.</p>	<p>Aplicação de SLA de 0,03% do valor da fatura de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL) do mês, por reclamação procedente.</p> <p>Os prejuízos oriundos de ações judiciais de clientes devido a não aplicação do padrão definido serão também arcados pela CONTRATADA.</p>

Cobrança gerada a menor	Cobrança gerada com valor menor que o devido ou negociado com o cliente	Aplicação de SLA de 0,02% do valor da fatura de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL) do mês, por ocorrência. Os prejuízos oriundos de ações judiciais de clientes devido a não aplicação do padrão definido serão também arcados pela CONTRATADA.
-------------------------	---	---

#### 6.4.5 APLICATIVO DE CARTÕES

- O aplicativo de cartões deverá estar disponível 24h por dia, 7 dias por semana, com todas as funcionalidades operantes, exceto o chat (funcionamento de 8h às 20h), conforme parametrização da CONTRATANTE;
- As funcionalidades ofertadas no canal, deverão permitir a execução completa dos serviços para os quais foram designadas;

<b>INDICADOR</b>	<b>PADRÃO (SLA)</b>	<b>Redutor de fatura</b>
Disponibilidade do Sistema	99,9%, de disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana (exceto chat).	Até 3 descumprimentos do padrão mínimo, no mês, advertência.  A partir do 4º descumprimento do padrão, no mês, aplicação de SLA de 0,01% de todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do ADENDO II) multiplicado pelo número de descumprimentos a contar do primeiro.
Execução correta das funcionalidades disponíveis no aplicativo	99,9% das funcionalidades deverão ser executadas sem erros que prejudiquem o atendimento do cliente	Aplicação de SLA de 0,01% de todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do ADENDO II) multiplicado pelas horas de falhas na

		execução das funcionalidades.
--	--	-------------------------------

## 6.5. EMISSÃO DE CORRESPONDÊNCIAS E FATURAS

A CONTRATADA deverá:

- a) No ato de solicitação do Banpará para recuperação de faturas a CONTRATADA deverá fornecer pelo menos as faturas dos últimos 6 (seis) meses, disponibilizadas em arquivo eletrônico, preferencialmente em “PDF”, sendo que esta deverá ser uma cópia fiel da fatura impressa, disponibilizar a recuperação via em sistema, conforme acordado entre as partes;
- b) Enviar, a cada ciclo, arquivos via interface padrão, no prazo determinado pelo BANPARÁ, os agendamentos de pagamentos relativos às faturas com opção de débito em conta corrente;
- c) Agendar e enviar arquivo, de acordo com layout definido pelo BANPARÁ, para pagamento de faturas via débito automático (débito em conta corrente) pelo saldo mínimo ou total;
- d) Realizar o controle da Numeração das Cartas Senhas enviadas com Avisos de Recebimento (AR), disponibilizando relatórios mensais, contendo no mínimo o nome do cliente, CPF, número da AR, data de solicitação, data de postagem, identificando se as unidades do Banpará quando for o caso;
- e) Realizar as melhorias nas faturas e correspondências compreendendo as necessidades de informações de produtos, operacionais, atualizações de logos e layouts, sempre que solicitado pelo BANPARÁ.
- f) Quando se tratar de alteração nas faturas e outras correspondências para cumprimento de disposições legais, a CONTRATADA deverá, dentro do prazo estabelecido pelo disposto na Lei ou Regulamentação, efetuar as referidas alterações e submeter ao Banpará no prazo que permita a validação e melhorias dentro do estipulado legalmente;
- g) Possibilitar a parametrização de feriados locais para tratamento de vencimento;
- h) SLA - Nível de Serviço Especificado – Emissão de Faturas

Indicador	Padrão (SLA)	Redutor de fatura
Índice de Postagem de Faturas no Prazo % de faturas postadas da data do corte até D+2	99%	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do ADENDO II), por fatura.
Índice de Conformidade de Fatura % de faturas em conformidade após análise amostra	99%	No descumprimento 0,01% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE

		CONTA (Tabela 2 do ADENDO II), por ocorrência.
--	--	--

#### 6.6. FRAUDE

- a) A equipe de prevenção, monitoramento e combate à fraude deve ter capacitação para tratar as ocorrências registradas, inclusive na língua inglesa;
- b) A CONTRATADA deve realizar reuniões mensais (presenciais ou via conferência) com a área de Segurança do BANPARÁ e também da área de Retaguarda de Crédito para prestar contas das atividades realizadas, entre outras: a) resultados do monitoramento, detecção, tratamento de alertas e recuperação de valores em transações financeiras e não financeiras; b) procedimentos adotados e adaptados; c) efetividade das regras utilizadas; d) investigações realizadas e em curso; e) proposição de novas regras, novos parâmetros e métodos de trabalho; f) proposição de ajustes e alterações da Solução de Monitoramento, Prevenção e Combate à Fraude; g) detecção de fraudes em contas novas, solicitação de cartões adicionais, alteração de dados cadastrais (invasão de contas), entrega de cartões, ativação de cartões, identificações positivas de clientes, emissão e entrega de senhas; h) contato ativo e receptivo com clientes para confirmação de transações e/ou dados cadastrais; i) Apresentação de Relatórios quando solicitados pelo Banpará;
- c) Registrar e armazenar o resultado da análise (fraude ou não fraude) pareceres e/ou históricos vinculados a uma transação analisada, contemplando data, horário do registro e valor preservado;
- d) A equipe de prevenção à fraude deve repassar todas as ocorrências confirmadas de fraude ao setor de intercâmbio para tratamento, inclusive documentos relativos a cada caso.
- e) A equipe de prevenção à fraude deve providenciar junto ao setor de cobrança a suspensão de todos os procedimentos de cobrança nos casos de utilização indevida do cartão, decorrente de fraude com extravio e/ou não recebimento do cartão, até a confirmação contrária no encerramento do processo (auto fraude).
- f) Todos os relatórios de Prevenção à Fraude devem ser enviados à área de Segurança do Banpará e Área da Retaguarda de crédito, em arquivos protegidos por senha, devendo ser disponibilizado pela CONTRATANTE, senhas distintas para ambas as áreas do Banco.
- g) SLA - Nível de Serviço Especificado – Prevenção à Fraude

Indicadores	Padrão (SLA)	Redutor de Fatura
-------------	--------------	-------------------

Tempo total de solução Processos resolvidos (Demandas atendidas em até 210/total de demandas recebidas na mesma data de recebimento) *100	100% dos processos resolvidos em até 210 dias	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do ADENDO II), por ocorrência multiplicado pelos dias de atraso.
Envio dos MIS/relatórios definidos com o BANPARÁ	Encaminhar até o 5º dia útil do mês subsequente	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do ADENDO II), por ocorrência multiplicado pelos dias de atraso.

#### 6.7. INTERCÂMBIO

- a) A CONTRATADA é responsável pelo tratamento dos casos de intercâmbio do BANPARÁ, devendo, quando na ausência de elementos que interfiram na abertura/andamento do processo, a exemplo “bloqueio indevido de cartão”, tomar as ações cabíveis internamente, incluindo o contato proativo ao cliente, até que seja possível o devido tratamento.
- b) A CONTRATADA deve providenciar que as contas dos clientes recebam todos os ajustes necessários para regularização de saldos e reativação de contas, quando necessário, logo após abertura dos processos.
- c) A CONTRATADA deve realizar reuniões mensais (presenciais ou via conferência) com a área responsável no BANPARÁ para apresentação e discursão dos relatórios fornecidos, entre outras: a) procedimentos adotados e adaptados; b) proposição de novas regras, novos parâmetros e métodos de trabalho; c) proposição de ajustes.
- d) SLA - Nível de Serviço Especificado – INTERCÂMBIO

Indicadores	Padrão (SLA)	Redutor de Fatura
Solução de Intercâmbio (Demandas atendidas em até D+3/total de demandas recebidas) *100	Atender 100% das demandas recebidas no prazo D+3 a partir do recebimento de toda documentação.	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do ADENDO II), por ocorrência multiplicada pelos dias de atraso sem prejuízo das demais penalidades.

Montar Dossiê dos processos abertos, encaminhando à documentação à gerência de cartão do BANPARÁ, acompanhado de checklist, conforme definido pelo BANPARÁ.	Encaminhar até o 5º dia da após tratamento da conta	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do ADENDO II), por ocorrência multiplicada pelos dias de atraso sem prejuízo das demais penalidades.
Envio do relatório Analítico de Fraude (Chargeback) de Intercâmbio e demais relatórios definido com o BANPARÁ, em plena conformidade e conciliado contabilmente.	100% dos relatórios em plena conformidade e conciliado contabilmente. Encaminhar até o 10º dia útil do mês subsequente	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do ADENDO II), por relatório multiplicado pelos dias de atraso sem prejuízo das demais penalidades.

#### 6.8. SUPORTE (Back-Office)

Dentre as prioridades de atendimento de demandas pelo suporte deverão estar:

- a) Ajustes de contas;
- b) Acerto de pagamentos não processados, não reconhecidos, processados a maior, a menor ou em duplicidade;
- c) Acerto de cobrança de encargos, tarifas e taxas;
- d) Reembolso de saldo credor;
- e) Tratamento de divergências na conversão de valores de consumo em pontuação no Programa de Recompensas Banpará;
- f) Acerto de saque não reconhecido;
- g) Tratamento de diferenças de cotação do dólar e de anuidade;
- h) Alteração de data de vencimento, endereço ou limite de crédito;
- i) Acerto de diferença em pagamento de produtos e serviços bancários.
- j) SLA - Nível de Serviço Especificado – Prevenção à Fraude

Indicadores	Padrão (SLA)	Redutor de fatura
-------------	--------------	-------------------



Solução de Suporte no prazo (Demandas atendidas em até D+2/total de demandas recebidas) *100	Atender 99% das demandas recebidas no prazo D+2.	Havendo até 1% de descumprimento do parâmetro mínimo, no mês, o BANPARÁ aplicará advertência.  No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do ADENDO II), por ocorrência multiplicada pelos dias de atraso sem prejuízo das demais penalidades.
Envio do MIS/Relatórios conforme definido pelo BANPARÁ	Até 10º dia útil do mês subsequente	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do ADENDO II), por ocorrência multiplicado pelos dias de atraso.

#### 6.9. Programa de Recompensa

- 6.9.3.** A CONTRATADA deverá disponibilizar a área de retaguarda de crédito do BANPARÁ, acesso on-line à consulta de saldo de pontos dos clientes, podendo ainda verificar os pontos cancelados, expirados, resgatados e provenientes de bonificação.
- 6.9.4.** A CONTRATADA deverá enviar ao e-mail dos clientes do BANPARÁ, cadastrados no Programa de Recompensas, confirmação de resgate e informações promocionais.
- 6.9.5.** SLA - Nível de Serviço Especificado – Central de Atendimento do Programa de Recompensas

Indicadores	Padrão (SLA)	Redutor de Fatura
TSF Humano – percentual das chamadas atendidas em relação ao tempo em segundos	Diariamente atender 90% das ligações recebidas em até 30 segundos	Havendo até 5 descumprimentos do padrão, no mês, o BANPARA aplicará advertência.  No descumprimento 0,05% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de SERVIÇO DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS (Tabela 6 do ADENDO II), por ocorrência.

## 6.10. Contábil

A contratada deverá:

- a)** Adequar rotinas a fim de atender normas contábeis emitidas por órgãos reguladores, tais como CMN (Conselho Monetário Nacional), BACEN (Banco Central do Brasil), CVM (Comissão de Valores Mobiliários), Lei nº 6.404/1.976, Normas Contábeis Internacionais e outras que vierem a ser divulgadas;
- b)** Fornecer arquivos e relatórios contábeis legais e de conciliação contábil (cotejamento), analítico e sintético, tais como movimento processado diário, inventário mensal com as respectivas datas de registro das ocorrências e outros que vierem a ser necessários, segregados em Circulante e Longo Prazo, na forma exigida pelo CMN (Conselho Monetário Nacional) e pela Lei nº 6.404/1.976, Normas Contábeis Internacionais e eventuais legislações modificadoras;
  - l.** Informar os lançamentos contábeis, inclusive dos ajustes, diariamente ao BANPARÁ;
- c)** Fornecer arquivos mensais e trimestrais integrados aos sistemas do BANPARÁ, para atendimento às normas em vigor na classificação das operações de crédito na CRC (Central de Risco de Crédito) e IFT (Informações Financeiras Trimestrais), conforme definições do BANPARÁ e Resolução 2.682 do CMN, bem como eventuais alterações posteriores;
- d)** Disponibilizar ao BANPARÁ arquivos contendo todas as informações necessárias para atendimento a quaisquer solicitações de caráter legal, de órgãos reguladores do BANPARÁ ou para o atendimento de outras normativas de órgãos fiscalizadores, que vierem a ser solicitados, no prazo e forma a ser definido junto à CONTRATADA pelo BANPARÁ;
- e)** Adequar o plano de contas, para integração dos movimentos financeiros, tributários e provisionamentos necessários, bem como dos ajustes contábeis necessários a cada evento;
- f)** Fornecer relatórios analíticos e consolidados, diários, de toda a movimentação financeira e contábil de toda a base de cartões BANPARÁ os quais deverão ser enviados via meio magnético;
- g)** Gerar contabilização automática quando da integração com o sistema de Cartões do BANPARÁ;
- h)** Disponibilizar diariamente as informações contábeis e fluxo financeiro que permitam o controle operacional e as atualizações de registros do BANPARÁ;
- i)** Prover o intercâmbio com as BANDEIRAS e adquirentes, mantendo controle e suporte para liquidação financeira e relacionamento para operação local e internacional, nas transações de débito e crédito;
- j)** Controlar pendências financeiras, fornecendo diária e automaticamente relatórios e arquivos magnéticos de todos os registros e transações, efetuadas ou rejeitadas, em conformidade com o plano de contas fornecido pelo BANPARÁ;
- k)** Fornecer controles de acompanhamento, que se integrem ao sistema contábil do BANPARÁ, dos valores provisionados e/ou registrados a perdas ou recuperação de valores originários de fraude.

- l) Garantir o correto reporte aos órgãos oficiais bem como às bandeiras, no que tange a informações que foram originadas em períodos onde a base de cartões estava processando na atual processadora até o término do período regulatório na CONTRATADA. Como exemplo destes reportes, citamos: arquivo DECRED, arquivo trimestral das bandeiras, arquivos de pagamento BACEN e outros de cunho legal.
- m) Acompanhamento e validação da movimentação na periodicidade requerida, com os batimentos operacionais, contábeis e financeiros de todo o processamento efetuado, destacando-se:
- Movimentação operacional e financeira, com regularização dos registros incorretos;
  - Validar toda a movimentação contábil, por meio de controle e batimento operacional, contábil e financeiro, gerando interfaces para os sistemas do BANPARÁ;
  - Acertar todas as divergências apuradas nos registros contábeis gerados;
- n) SLA - Nível de Serviço Especificado - Relatórios e arquivos legais

Indicadores	Padrão (SLA)	Redutor de Fatura
Transmissão de arquivos contábeis.	Enviar arquivos contábeis diariamente, sendo que 100% dos arquivos devem estar em plena conformidade.	No descumprimento aplicação de SLA de 0,1% do valor global do mês faturado, por arquivo desconforme ou relatório multiplicado pelos dias de atraso até a regularização da ocorrência.
Batimento contábil dos arquivos legais	100% de conformidade no batimento contábil dos arquivos legais, incluindo o batimento no sistema de contabilidade do Banpará dentro do prazo de envio dos documentos legais estabelecidos no item SISTEMAS.	No descumprimento aplicação de SLA de 0,1% do valor global do mês multiplicado pelos dias de atraso até a regularização da ocorrência.

## 6.11. SLA DE SISTEMAS

### 6.11.3. SLA DE DESENVOLVIMENTO OU MANUTENÇÃO REALIZADA PELA FÁBRICA DE SOFTWARE

#### 6.

Para cada O.S. ou etapa ou fase de O.S., será calculado o fator de atendimento do nível de serviço pela fórmula adiante. Quando resultar em número negativo, o fator de atendimento da Ordem de Serviço (ou etapa ou fase de O.S.) será considerado zero.

$$6. FA = 1 - \sum(FI)$$

6. Onde: FA representa o fator de atendimento da O.S. ou etapa ou fase de O.S., e  $\Sigma(FI)$  representa o somatório dos respectivos fatores de impacto, conforme especificados nesta seção.

6.

Para efeito de aplicação do fator de atendimento tratado nesta Seção, considera-se valor final da O.S. ou da etapa ou da fase de O.S. a última estimativa ou a última medição devidamente aprovadas pelo CONTRATANTE, a que for mais recente, ou ainda a contagem realizada exclusivamente pelo CONTRATANTE, caso a contagem estimativa ou a medição realizada pela CONTRATADA não tenha sido aprovada. Em quaisquer dessas hipóteses, consideram-se apenas as etapas ou fases em apuração.

No contexto no item anterior, o valor obtido para a O.S. ou etapa ou fase de O.S. deverá ser multiplicado pelo fator de atendimento do nível de serviço, de forma que esse resultado corresponderá ao valor final a ser pago pela Ordem de Serviço (ou etapa ou fase de O.S.). A aplicação desse fator, por O.S. ou etapa ou fase de O.S., deve ser feita conforme apresentado na “Tabela 1 – Resumo da aplicação do fator de atendimento da O.S., etapa ou fase de O.S.”.

Os fatores de impacto deixarão de ter seu valor atualizado a partir do momento que incidir multa contratual com o mesmo motivo de incidência do fator de impacto. O valor a ser pago pela O.S. ou etapa ou fase, caso o serviço seja concluído e aceito sem ressalvas, será calculado pelo último fator de impacto calculado, antes do início da aplicação da multa.

Os níveis mínimos de serviço exigidos no Contrato e os respectivos fatores de impacto decorrentes do não atendimento em sua plenitude são apresentados nas tabelas a seguir. Além dos níveis mínimos de serviço estabelecidos nessas tabelas, que podem variar em função do tipo da O.S., são ainda aplicáveis os demais níveis mínimos de serviços contratualmente estabelecidos.

#### Resumo da aplicação do fator de atendimento da O.S., etapa ou fase de O.S.:

Tipo de O.S.	Aplicação do fator de atendimento da O.S., etapa ou fase de O.S.
Desenvolvimento ou Manutenção realizada pela Fábrica de Software	Os fatores de impacto e NMS são os definidos na <b>Tabela 2</b> desta seção, que devem ser aplicados para cada etapa ou fase da O.S. ou à sua totalidade, dependendo do critério usado na abertura da Ordem de Serviço. Os prazos de contagem, planejamento e execução são os definidos na <b>Tabela 3</b> desta seção.

Tabela 1 – Resumo da aplicação do fator de atendimento da O.S., etapa ou fase de O.S.

#### Níveis Mínimos de Serviço para todos os tipos de Ordem de Serviço:

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)
Tempestividade da CONTRATADA na Reunião de Abertura de O.S. ou etapa de O.S.	Dois dias úteis após convocação da CONTRATADA, salvo se prazo superior houver sido estabelecido pelo CONTRATANTE na convocação.	0,005 por dia útil de atraso na disponibilização do profissional, nos termos dos <b>itens 11.5.4 e 11.5.5</b> do Termo de Referência a que pertence esta seção.

<b>Tempestividade na entrega do planejamento da O.S. pela CONTRATADA</b>	– Para as O.S. de responsabilidade da <b>Contratada em sua Fábrica de Software</b> , serão considerados os prazos máximos para planejamento definidos na <b>Tabela 3</b> .	0,005 por dia útil de atraso na apresentação do planejamento, nos termos da seção 11.5 do Tratamento das Ordens de Serviço do Termo de Referência a que pertence esta seção.
<b>Número de rejeições do planejamento da O.S.</b>	Não será admitida rejeição para planejamento de O.S.	0,005 para cada rejeição parcial
<b>Número de rejeições para atendimento de O.S.</b>	Não será admitida rejeição para atendimento de O.S.	0,01 para cada rejeição parcial
<b>Tempestividade na conclusão da O.S.</b>	Conforme cronograma aprovado para a O.S.	0,005 por dia útil de atraso, até o limite máximo de atraso para aplicação de multa.
<b>Qualidade do Produto Final</b>	A tolerância é de no máximo 2 (dois) defeitos em homologação a cada 100 PF entregues.	Se $D \geq 2 \times PF/100$ , então: $FI = (D - 2 \times PF/100) \times 0,005$ ; Senão: $FI = 0$ (zero); Onde: FI = Fator de impacto; D = Número de defeitos; PF = Quantidade de Pontos de Função da O.S. ou etapa ou fase da Ordem de Serviço.

Tabela 2 – Níveis mínimos de serviço para todas as O.S.

**Níveis Mínimos de Serviço para O.S. atendida pela Fábrica de Software:**

<b>Tamanho Funcional do Projeto em Pontos de Função (PF)</b>	<b>Prazo para Contagem Estimada (dias úteis)</b>	<b>Prazo Máximo para Planejamento (dias úteis)</b>	<b>Prazo Máximo de Execução (dias úteis)</b>
Até 20	2	2	24
De 21 a 30	2	3	36
De 31 a 40	2	3	48
De 41 a 50	3	5	60
De 51 a 60	3	5	72
De 61 a 70	3	7	84
De 71 a 84	3	7	94
De 85 a 99	5	7	104
100 ou mais	5	10	$T = ARRED(P^{0,35} \times 21)$ , onde: T = Tempo Máximo em dias úteis;

			P = Tamanho do Projeto em Pontos de Função; ARRED é o arredondamento da expressão usando a função ARRED() do MS Excel, com nenhuma casa decimal.
--	--	--	---

Tabela 3 – Prazos para O.S. atendida pela Fábrica de Software da CONTRATADA

#### **6.11.4. SLA DA EQUIPE DE SUPORTE DE SISTEMAS**

4.11. Os atendimentos realizados pela equipe da CONTRATADA alocada nas dependências do CONTRATANTE serão classificados em níveis de severidade, os quais serão atribuídos pelo CONTRATANTE conforme os seguintes níveis:

- a) A CONTRATANTE utilizará indicadores e parâmetros para avaliar o desempenho da CONTRATADA em relação à prestação de serviços tratadas neste item, bem como dos seus respectivos subitens, regulamentando os níveis mínimos de qualidade dos serviços contratados, a fim de garantir aos clientes da CONTRATANTE o funcionamento constante de seus serviços, com qualidade.
- b) A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade de seus sistemas, reconhecendo que o não atendimento dos níveis de serviços contratados pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios da contratada.
- c) O item b também se aplicará a problemas no processamento de arquivos enviados pelo Contratante, bem como de desconformidades nos arquivos enviados pela CONTRATADA à CONTRATANTE.
- d) A CONTRATADA deverá sempre deixar recursos de treinados e especializados disponíveis para providências de emergência, bem como para o fornecimento de esclarecimentos técnicos à CONTRATANTE.
- e) A CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente on-line à CONTRATANTE, para abertura de chamados técnicos no que se referem a Projetos de Implantação de novos produtos ou serviços, solicitações para atendimento de demandas legais, implementações de correções e melhorias sistêmicas, que possibilitem a localização de chamados por ocorrência e por usuário, efetuando o controle de todos os chamados, com data e hora da abertura, descritivo da demanda, ADENDOs e usuário, bem como do fornecimento em tempo real do status de cada demanda, sendo que a cada atualização de status deverá conter data, hora e usuário que atualizou o status, sendo que o cronograma de desenvolvimento e custos será discutido em conjunto.
- f) Quaisquer falhas decorrentes de sistemas e/ou de processamento de arquivos deverão ser verificadas imediatamente pela CONTRATADA a partir do comunicado pela CONTRATANTE via e-mail, e seus prazos de resolução devem obedecer ao estabelecido pelos níveis de serviços deste contrato.



- g) A CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE relatórios semanalmente para avaliação dos níveis de serviço relativo a todos os tipos de serviços correlacionados a este CONTRATO e seus ADENDOS, inclusive no tocante a processamento de arquivos.
- h) A CONTRATADA deverá repassar tabela à CONTRATANTE todos os horários de corte de processamento, bem como efetuar avaliação conjunta para melhor adequar o fluxo de envio e processamento de arquivos.
- i) A CONTRATADA deverá disponibilizar recursos para solução de problemas sistêmicos 24 horas, para solução de problemas sistêmicos classificados como Alto Impacto, conforme item “j”, sem custos adicionais à CONTRATANTE.
- j) A CONTRATADA deverá sempre deixar recursos disponíveis para fornecimento das informações ao BANPARÁ.
- k) Independentemente do nível a ser aplicado, após a solução definitiva do problema, deverá ser encaminhado ao BANPARÁ, em um prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, diagnóstico da ocorrência e comprovação da respectiva correção.
- l) A CONTRATADA deverá adequar-se aos layouts de transmissão de arquivos da CONTRATANTE
- m) SLA - Nível de Serviço Especificado – Sistemas

**IMPACTO ALTO:**

- a) Um defeito muito severo que torna, ou tornou, o sistema inoperante - ou seja, alguma função do negócio não é mais possível - procedimentos manuais, caso existente, devem ser executados imediatamente após o comunicado da CONTRATANTE, e/ou ainda de Falhas do sistema que prejudiquem o processamento ou impeçam a prestação normal do serviço ou a conferência dos dados ou informações contidas no sistema ou o cumprimento de repasses de informações legais.
- b) Problemas nos sistemas da CONTRADADA que prejudiquem o processamento ou troca de arquivos de adesão ao cartão de crédito, de arquivos de débito automático, de arquivos contendo o nosso número de faturas, arquivos monetários e de quaisquer arquivos legais ou ainda desconformidades nestes arquivos decorrentes de problemas sistêmicos.
- c) Os documentos legais relativos ao SCR (Sistema de Informações de Crédito) devem ser transmitidos ao Banpará sem quaisquer erros que impeçam o processamento e no layout estabelecido pela CONTRATANTE, independentemente da origem do problema ou do erro, do arquivo até o 2º (segundo) dia útil do mês subsequente ao mês de referência do fechamento da Central.
- d) Os demais arquivos legais devem obedecer ao prazo de envio estipulado pela CONTRATANTE, e ainda que este deva permitir ao Banco o cumprimento do disposto em Lei ou Regulamentação, referente a prazo de envio de informações legais.
- e) Para entendimento das situações de indisponibilidade, segue abaixo a definição pelos tipos:
- **Indisponibilidade Total** – Quando um ou mais serviços, em específico, ficam indisponíveis em sua totalidade;
  - **Indisponibilidade Parcial** – Quando um ou mais serviços, em específico, ficam indisponíveis parcialmente.

### REDUTORES DE FATURA PARA SOLUÇÃO DE CONTORNO

IMPACTO ALTO	SOLUÇÃO DE CONTORNO	Redutor de Fatura
Indisponibilidade Total por serviço	Em até 1 hora	Aplicação de <b>0,05%</b> do valor global do mês faturado, para a primeira hora.
Processamento e conformidade de arquivos	Processamento e Correção Manual em até <b>2</b> horas da comunicação do problema.	Aplicação de 0,05% do valor global do mês faturado, para cada hora acima de duas para solução de contorno

Indisponibilização de <i>layout</i> compatível	Em até 2 horas	Aplicação de <b>0,05%</b> do valor global do mês faturado, para a primeira hora
Central de Risco (CADO 3040 e 3050)	1º dia útil do mês subsequente ao mês de referência do fechamento da Central	Aplicação de <b>0,05%</b> aplicado sobre o valor do mensal de todos os itens PROCESSAMENTO DE CONTA (tabela 2, ADENDO II) para cada dia de descumprimento, sem prejuízo das demais penalidades.
Demais Arquivos Legais	1º dia útil do mês subsequente ao mês de referência do fechamento da Central	Aplicação de <b>0,05%</b> aplicado sobre o valor do mensal de todos os itens PROCESSAMENTO DE CONTA (tabela 2, ADENDO II) para cada dia de descumprimento, sem prejuízo das demais penalidades.

Tabela 1 – REDUTORES DE FATURA (RF) para solução de contorno em atendimentos de impacto alto de severidade.

#### REDUTORES DE FATURA PARA SOLUÇÃO DEFINITIVA

IMPACTO ALTO	SOLUÇÃO DEFINITIVA	Redutor de Fatura
Indisponibilização Total de Sistemas	2 horas a contar da comunicação do problema.	Aplicação de 0,1% do valor global do mês faturado, para cada hora acima de duas.
Processamento e conformidade de arquivos	4 horas a contar da comunicação do problema.	Aplicação de 0,1% do valor global do mês faturado, para cada hora acima de quatro para solução definitiva, sendo que se houver a solução definitiva dentro do prazo estabelecido não haverá aplicação da penalidade paliativa, no descumprimento dos 2 prazos haverá cumulação das penalidades.
Indisponibilização de <i>layout</i> compatível	4 horas a contar da comunicação do problema.	Aplicação de 0,1% do valor global do mês faturado, para cada hora acima de 4 horas
Central de Risco (CADO 3040 e 3050)	2ª dia útil do mês subsequente ao mês de referência do	Aplicação de 0,1% aplicado sobre o valor do mensal de todos os itens PROCESSAMENTO DE CONTA (tabela 2, ADENDO II-A) para cada dia de descumprimento,

	fechamento da Central	sem prejuízo das demais penalidades.
Demais Arquivos Legais	2ª dia útil do mês subsequente ao mês de referência do fechamento da Central	Aplicação de 0,1% aplicado sobre o valor do mensal de todos os itens PROCESSAMENTO DE CONTA (tabela 2, ADENDO II - A) para cada dia de descumprimento, sem prejuízo das demais penalidades.

Tabela 2 – REDUTORES DE FATURA (RF) para solução definitiva em atendimentos de impacto alto de severidade.

### IMPACTO MEDIO:

Problema no sistema que debilita, ou debilitou, uma função do negócio, conduzindo à falha. A operação do negócio pode continuar em um ritmo menor de atividade ou parcialmente. Por exemplo: os dados do cliente podem ser informados, mas a informação de crédito não pode ser confirmada; a operação de atendimento ao cliente é impactada, mas isso não necessariamente é evidente ao cliente.

E ainda, problemas em funcionalidades e/ou processos que não afetem a prestação normal do serviço, mas que afetem o padrão de qualidade do mesmo.

Falha que resultou, ou resulte a ineficiência das informações e/ou transtorno menor à operação do negócio, estas podem estar incorretas ou corrompidas de uma maneira tolerável por um período limitado.

### REDUTORES DE FATURA PARA SOLUÇÃO DE CONTORNO

IMPACTO MEDIO	SOLUÇÃO DE CONTORNO	REDUTORES DE FATURA (RF)
Indisponibilização Parcial de Sistemas	3 horas a contar da comunicação do problema.	Aplicação de <b>0,0125%</b> do valor global do mês faturado, para cada hora acima de 3 horas.
Conformidade de Informações no sistema	12 horas a contar da comunicação do problema.	Aplicação de <b>0,0125%</b> do valor global do mês faturado, para cada hora acima de 12 horas.

Tabela 3 – REDUTORES DE FATURA (RF) para solução de contorno em atendimentos de impacto médio de severidade.

### REDUTORES DE FATURA PARA SOLUÇÃO DEFINITIVA

IMPACTO MEDIO	SOLUÇÃO DEFINITIVA	REDUTORES DE FATURA (RF)
Indisponibilidade Parcial de Sistemas	6 horas a contar da comunicação do problema.	Aplicação de 0,025% do valor global do mês faturado, para cada hora acima de 6 horas.

Conformidade de Informações no sistema	24 horas a contar da comunicação do problema.	Aplicação de 0,025% do valor global do mês faturado, para cada hora acima de 24 horas.
--	---	--

Tabela 4 – REDUTORES DE FATURA (RF) para solução definitiva em atendimentos de impacto médio de severidade.

### IMPACTO BAIXO:

Falhas que causam pequenos inconvenientes ou falhas de menor importância que não afetem o processamento, nem a prestação do serviço. A manutenção é para atendimento de necessidades específicas do BANPARA

#### REDUTORES DE FATURA (RF) PARA SOLUÇÃO DE CONTORNO

IMPACTO BAIXO	SOLUÇÃO DE CONTORNO	REDUTORES DE FATURA (RF)
Conformidade do Sistema	36 horas a contar da comunicação do problema.	Aplicação de <b>0,0025%</b> do valor global do mês faturado, para cada hora acima de <b>36</b> horas.

Tabela 5 – REDUTORES DE FATURA (RF) para solução de contorno em atendimentos de impacto baixo de severidade.

#### REDUTORES DE FATURA (RF) PARA SOLUÇÃO DEFINITIVA

IMPACTO BAIXO	SOLUÇÃO DEFINITIVA	REDUTORES DE FATURA (RF)
Conformidade do Sistema	72 horas a contar da comunicação do problema.	Aplicação de 0,005% do valor global do mês faturado, para cada hora acima de 72 horas.

Tabela 6 – REDUTORES DE FATURA (RF) para solução definitiva em atendimentos de impacto baixo de severidade.

- f) A cada período de apuração, o valor mensal dos Serviços de que trata este item do Termo de Referência será multiplicado pelo somatório dos redutores de fatura (RF) apurados no período em questão conforme as Tabelas de 1 a 6, acima, de modo que o valor final da fatura (V) conforme tabela 2,3, e 4 do Modelo da Proposta de Preços será o resultado da citada multiplicação, conforme fórmula abaixo:

$$V = P \times (1 - \sum RF), \text{ onde:}$$

**V:** Valor final a ser pago pelo Serviço De Processamento De Contas/Mês com aplicação de fatores de impacto;

**P:** Valor mensal do Serviço De Processamento De Contas/Mês sem aplicação de fatores de impacto;

**$\sum$  RF:** Este termo corresponde ao somatório dos redutores de fatura de todas as demandas em atraso, apurados conforme **Tabelas 1 a 6** desta seção.

## 7. Dos Requisitos de Habilitação

---

### 7.1. Requisitos de Qualificação Técnica

- a) Declaração de que a empresa se encontra devidamente habilitada a efetuar serviços de processamento de cartões de crédito com as bandeiras Visa e Mastercard, no mínimo;
- b) Declaração da empresa de que possui para segurança física sistemas de "No Break" e CPD Alternativos com Site de Processamento de Dados e "Site BackUp" próprios ou de terceiros que comprovem capacidade operacional em prestação de serviços para instituições financeiras, instalados em diferentes endereços;
- c) Declaração da empresa de que possui capacidade técnica operacional e sistêmica para realizar a implantação da base de cartões, com qualidade e segurança, permitindo a mesma funcionalidade do produto ao cliente dentro do prazo estabelecido neste Termo de Referência;
- d) Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com os serviços de processamento de cartões conforme o objeto do Edital, através da apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por distintas pessoas jurídicas de direito público ou privado, conforme modelo no ADENDO IV, devendo observar o que segue:
- e) Os atestados deverão comprovar, de forma explícita, que a licitante executou ou está executando os serviços de processamento de cartões de crédito, nos termos previstos no ADENDOS deste Termo de Referência com todas as características e complexidade tecnológica e operacional compatível ao objeto deste Edital, para emissores de cartões, com uma carteira anual mínima de 100.000 (cem mil) cartões processados em bandeiras internacionais, pelo período mínimo de 24 meses ininterruptos, observando que se admite para comprovação do processamento da carteira anual mínima mencionada, a somatória dos atestados apresentados, os quais deverão comprovar a execução dos serviços, em um mesmo período temporal.
- f) Os atestados deverão comprovar a capacidade da licitante para o processamento de cartões de crédito nas bandeiras, sendo que, não necessariamente, esta comprovação de bandeiras deverá constar do mesmo atestado;
- g) Os atestados deverão indicar a natureza dos serviços de processamento de cartões de crédito, nos termos do objeto do Edital, observado a abrangência e qualidade dos serviços, conforme previsto no ADENDO IV, informações, atendimento aos prazos estipulados pelos emissores;
- h) Os atestados deverão ser apresentados em papel timbrado do emitente, conter a identificação do signatário, nome, endereço, telefone e correio eletrônico para contato;



- i) É vedada a apresentação de mais de um atestado fornecido por uma mesma empresa, desde que se refira ao mesmo serviço.
  
- j) Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com os serviços de cobrança de cartões conforme o objeto do Edital.

NOTA: Para fins de validade legal no Brasil, todas as declarações devem ser em Língua Portuguesa, ou estarem acompanhadas de tradução juramentada do idioma original para a Língua Portuguesa.

## 7.2. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA ÁREA DE TI

- 7.2.1. Na fase de habilitação, para efeito de qualificação técnica, a empresa licitante deverá apresentar Atestados de acordo com o ADENDO IV - MODELO DE ATESTADO E DECLARAÇÕES DE CAPACIDADE TÉCNICA e respectivo modelo, comprovando que possui experiência e qualificação técnica para a prestação de serviço conforme descrição nos demais itens desta Seção.
- 7.2.2. Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou, tratando-se de prestação de serviços contínuos, se decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.
- 7.2.3. É proibida a apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos em nome de empresa coligada ou pertencente ao mesmo grupo econômico da licitante, salvo se permitido expressamente no Edital.
- 7.2.4. Além de outras medidas previstas no Edital, a Comissão de Licitação do CONTRATANTE pode exigir, em diligência, sob pena de inabilitação, que os atestados de capacidade técnica sejam acompanhados de documentos que corroborem o seu teor, como cópias de contratos, medições, notas fiscais, registros em órgãos oficiais ou outros documentos idôneos.
- 7.2.5. Conforme o item 3 do Artigo 67 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, é permitido o somatório de quantitativos havidos em mais de um atestado nos casos em que a complexidade e a técnica empregadas não variem em razão da dimensão ou da quantidade do Objeto. Portanto, para os demais itens desta Seção, assim como para os itens da Seção seguinte, a comprovação de experiência e qualificação técnica poderá ser realizada pela apresentação de vários atestados, de modo que o conjunto destes resulte no quantitativo e condições a serem comprovadas.

## 7.3. Documentos Técnicos – Aspectos Tecnológicos

- 7.3.1. A licitante convocada para a fase de habilitação deverá, ainda, apresentar atestado de capacidade técnica expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que a emitente aprovou contagem funcional realizada pela licitante em determinado Projeto de Desenvolvimento e/ou de Manutenção de software, sendo que o volume funcional mínimo a ser comprovado neste caso é de 300 (trezentos) Pontos de Função, podendo ser cumulativo com vários projetos, por diferentes emitentes. Tal contagem funcional a ser demonstrada via atestado deve estar necessariamente baseada na técnica de Análise de Pontos de Função, não sendo admitido documento que mencione mensuração de serviços por outros meios, ainda que se use um fator de conversão para equivalência em Pontos de Função.
- 7.3.2. Com exceção do atestado referido no item 7.3.1, será admitida a equivalência em horas na razão de 07 (sete) horas por Ponto de Função para os demais atestados tratados nesta Seção.

- 7.3.3. A apresentação de declaração referida no item anterior tem o objetivo de formalizar o compromisso da licitante com as regras estabelecidas quanto aos quesitos técnicos solicitados. Tal declaração não desobriga, de forma alguma, a licitante vencedora de apresentar, no ato da contratação, os documentos comprobatórios dos profissionais que serão alocados nas dependências do CONTRATANTE para execução dos serviços referentes ao objeto contratual.
- 7.3.4. O(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) deverá(ão), preferencialmente, conter a identificação do signatário, nome, endereço, telefone e, se for o caso, correio eletrônico para contato, bem como indicar as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante vencedora.
- 7.3.5. Objetivando atender o disposto nos itens 11.10.2 e 11.10.3, a licitante convocada para a fase de habilitação deverá apresentar sua própria política de atendimento, por meio de documento descritivo técnico, que demonstre, no mínimo, o cumprimento dos seguintes processos da biblioteca ITIL, conforme descritos na seção 11.10:
- a)** Desenho – Gerenciamento da Disponibilidade;
  - b)** Desenho – Gerenciamento do Nível de Serviço;
  - c)** Desenho – Gerenciamento de Segurança da Informação;
  - d)** Desenho – Gerenciamento da Capacidade;
  - e)** Desenho – Gerenciamento da Continuidade de Serviço;
  - f)** Transição para Produção – Gerenciamento de Mudança;
  - g)** Transição para Produção – Gerenciamento de Configuração e de Ativo Serviço;
  - h)** Transição para Produção – Gerenciamento de Liberação e Implantação;
  - i)** Transição para Produção – Validação e Teste de Serviço;
  - j)** Operação – Gerenciamento de Incidente;
  - k)** Operação – Gerenciamento de Evento;
  - l)** Operação – Gerenciamento de Acesso.
- 7.4. **DA IMPLANTAÇÃO**
- 7.4.1. O prazo máximo para a conclusão da implantação dos serviços contratados será de 120 (cento e vinte) dias após a aprovação pelo Banco do plano de implantação apresentado pela empresa CONTRATADA.
- 7.4.1.1. A CONTRATADA deverá requerer a prorrogação do prazo de implantação, em decorrência da complexidade das especificações técnico-funcionais solicitadas pelo Banpará, indicando o prazo necessário; tempo qual não poderá ser superior a 30 (trinta) dias para a conclusão da implantação da solução contratada, na forma do art. 72 da Lei 13.303/16
- 7.4.1.2. A prorrogação depende da anuência da Administração do Banco, nas hipóteses legalmente previstas, devendo ser motivada e celebrada mediante termo aditivo.

- 7.5. Até o final do prazo concedido, todo o processamento de cartões Banpará já deverá estar homologado para ser realizado pelo sistema da CONTRATADA.
- 7.6. Na Implantação dos serviços contratados e no desenvolvimento e implantação de novos produtos, a CONTRATADA deverá elaborar um cronograma e submetê-lo à área técnica responsável do Banco para avaliação.
- 7.6.1. O cronograma relativo ao Plano de Implantação dos serviços, o qual contemplará dentre outras informações, as especificações técnico-funcionais contratadas, deverá ser elaborado e entregue **no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis**, contados da assinatura do contrato. Os ônus decorrentes da elaboração, apresentação e implementação (ações da contratada) serão de responsabilidade da CONTRATADA. Em caso de descontinuidade do seu sistema de processamento, a CONTRATADA deverá substituí-lo por um produto similar, após aprovação pelo Banco, bem como deverá realizar a migração do banco de dados e todo desenvolvimento necessário para a continuidade do serviço com, no mínimo, a qualidade, segurança e a agilidade proporcionada pelo sistema descontinuado, sem nenhum ônus ao Banco, mantendo a integridade e continuidade da prestação de serviços.
- 7.6.2. Na hipótese de descumprimento, pela Contratada, dos prazos previstos nos itens 7.4 e 7.4.1, esta estará sujeita ao pagamento de multa estipulada no contrato, sem prejuízo das perdas e danos e lucros cessantes sofridos pelo Banco.
- 7.6.3. Ao término do contrato de processamento, ou em caso de rescisão contratual, se a CONTRATANTE optar pela migração do processamento para outra empresa, a Contratada deverá manter toda a Gestão do processamento, conforme este Termo de Referência e documentos anexos e, obrigatoriamente, participar da elaboração de um Plano de Transição Contratual, dando todo e integral suporte necessário para viabilizar a migração até a sua efetiva implantação, a ocorrer no prazo máximo de 120 (cento e vinte dias) dias no que se refere ao repasse das informações da base de dados do Banpará.

## 7.7. Da Qualificação Econômico-Financeira

**7.7.1.** Na habilitação econômico financeira, a Licitante deverá apresentar os seguintes documentos:

**7.7.1.1. Certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo cartório distribuidor da comarca da sede da pessoa jurídica;**

**a)** Agente econômico em recuperação judicial ou extrajudicial pode participar de licitação, desde que atenda às condições para comprovação da capacidade econômica e financeira previstas no edital.

**7.7.1.2. Balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei;**

**7.7.1.3.**

- a) Para Sociedades Anônimas, cópia autenticada da publicação do balanço em diário oficial ou jornal de grande circulação da sede da empresa Licitante;
- b) Para as Sociedades Limitadas e demais empresas, cópias legíveis e autenticadas das páginas do livro diário, onde foram transcritos o balanço patrimonial e a demonstração do resultado do último exercício social, com os respectivos termos de abertura e de encerramento registrados na Junta Comercial;
- c) Demonstrações contábeis elaboradas via escrituração contábil digital, através do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED. Os tipos societários obrigados e/ou optantes pela Escrituração Contábil Digital – ECD, consoante disposições contidas no Decreto nº 6.022/2007, regulamentado através da IN nº 1420/2013 da RFB e alterações, apresentarão documentos extraído do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped na seguinte forma:
  - I. Recibo de Entrega de Livro Digital transmitido através do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped, nos termos do decreto 8.683/2016, desde que não haja indeferimento ou solicitação de providências;
  - II. Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário Digital extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped;
  - III. Balanço e Demonstração do Resultado do Exercício extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped.

**7.7.1.4.** As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, que ainda não tenham balanço de final de exercício, deverão apresentar demonstrações contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido, relativos ao período de sua existência, bem como, balanço de abertura ou documento equivalente, devidamente assinado por contador e arquivado no órgão competente;

**7.7.1.5.** Índices de Liquidez Geral (LG), de Liquidez Corrente (LC) e de Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

- a) Os índices descritos no subitem acima, deverão ser apurados com base no Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social e apresentados de acordo com as seguintes fórmulas:

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

#### PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

- b) As empresas que apresentarem quaisquer dos índices calculados na alínea anterior iguais ou inferiores a um ( $\leq 1$ ) deverão comprovar Capital Social ou Patrimônio Líquido de valor não inferior a 10% (trinta por cento) do valor cotado na sessão.
- c) As microempresas ou empresas de pequeno porte devem atender a todas as exigências para comprovação da capacidade econômica e financeira previstas no edital.

### 8. Da Adjudicação do Objeto

---

Global.

4.12. Da Justificativa pela forma de Adjudicação

A adjudicação da licitação será realizada de maneira global, tendo por critério o menor preço.

A critério do BANPARÁ, a área técnica do Banco poderá fazer vistoria às instalações da licitante para fins de adjudicação.

Caberá à vencedora da Licitação a prestação dos serviços, na forma prevista no presente Termo de Referência (e seus ADENDOS) e na sua Proposta Comercial.

### 9. Das Condições de Contratação

---

**APRESENTAR CERTIFICADO DE HABILITAÇÃO OPERACIONAL HOMOLOGADO PELAS BANDEIRAS VISA E MASTERCARD, NO PRAZO DE VALIDADE, COM COMPROVAÇÃO DE PROCESSAMENTO DE CARTÕES NO BRASIL.**

### 10. Da Garantia

---

4.13.10.1. Da Garantia Contratual

Em garantia ao fiel cumprimento do presente contrato, a CONTRATADA deverá prestar garantia equivalente a 5% do valor global do contrato, podendo optar por uma das modalidades de garantia previstas nos incisos de I a III, do parágrafo primeiro, do art. 70, da Lei nº 13.303/16:

- a) Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo este ter sido emitido sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- b) Fiança bancária;
- c) Seguro-garantia.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O comprovante da efetivação da garantia escolhida pela CONTRATADA deverá ser apresentado ATÉ o primeiro pagamento realizado pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** O valor da garantia será prestado conforme abaixo:

- a) Em se tratando de caução: Será creditado em conta de poupança vinculada ao presente Contrato, aberta na Agência 011 (Belém-Centro) em favor do Banco do Estado do Para S.A., a ordem da área gestora de contratos e pagamentos, podendo



ser aplicada a títulos rentáveis, a crédito do CONTRATANTE, sendo que os acréscimos ao principal serão incorporados a caução;

- b) Em se tratando de fiança bancaria: em qualquer Instituição Financeira Oficial, a critério da CONTRATADA;
- c) Em se tratando de seguro garantia: em qualquer seguradora, a critério da CONTRATADA.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** O valor da garantia de que trata esta cláusula ficará bloqueado durante o prazo de vigência do Contrato, somente podendo ser movimentado pelo CONTRATANTE para cobertura de danos decorrentes do presente ajuste ou multas aplicadas, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, especialmente pela inexecução de que trata a **cláusula doze**, sem prejuízo das demais sanções legais ou contratuais.

**PARÁGRAFO QUARTO:** Na hipótese do valor caucionado permanecer intacto até o final do contrato, o CONTRATANTE procederá a sua restituição acrescida dos rendimentos que forem creditados através da conta de poupança no prazo de 30 (trinta) dias após o encerramento da vigência do contrato ou do recebimento definitivo da obra, o que primeiro ocorrer.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Caso haja reajuste do valor do contrato, acréscimo ou retirada pela ocorrência de fatos que ensejem a utilização de parte ou totalidade do valor da garantia pelo CONTRATANTE, para cobertura dos danos causados, fica a CONTRATADA obrigada a complementar o valor da garantia de modo a corresponder sempre a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, no prazo de **10 (dez) dias**

4.14.10.2. Da Garantia do Objeto

Incluir aqui sobre o que o fornecedor se compromete a prestar garantia nos termos da legislação vigente bem como o período de cobertura..

## **11. Características e Condições da Execução do Contrato**

---

11.1. A execução do contrato será iniciada após a assinatura do contrato, observadas as condições que seguem:

- a) Assinatura do Contrato: 7 dias;
- b) Reunião Preliminar: 15 dias após a assinatura;
- c) Início da Prestação de Serviços: 30 dias após a Reunião Preliminar

11.2. Do Recebimento do Objeto

1 – O recebimento pode ser: a) provisório: no caso de aquisição de equipamentos e outros objetos em que seja necessário, para sua avaliação, que a posse dos mesmos seja transferida ao BANPARÁ, sem representar qualquer tipo de aceite ou consideração sobre o adimplemento das obrigações pelo contratado; b) parcial: relativo a etapas ou parcelas do objeto, definidas no contrato ou nos documentos que lhe integram, representando aceitação da execução da etapa ou parcela; c) definitivo: relativo à integralidade do contrato, representando aceitação da integralidade do contrato e liberação do contratado tocante a vícios aparentes. 2 – Se o instrumento de contrato não dispuser de forma diferente, os recebimentos devem ocorrer, a contar da comunicação por parte da contratada direcionada ao agente de fiscalização, nos seguintes prazos: a) até 5 (cinco) dias úteis para o

recebimento provisório; b) até 5 (cinco) dias úteis para o recebimento parcial; c) até 30 (trinta) dias úteis para o recebimento definitivo. 3 – O agente de fiscalização é responsável pelos recebimentos, respeitando-se os prazos do item 2 deste Artigo. 4 – Os recebimentos de materiais de estoque devem ser realizados pelo respectivos almoxarife e devem ser ratificados pelo agente de fiscalização, quando couber. 5 – Acaso o agente de fiscalização verifique o descumprimento de obrigações por parte do contratado, deve comunicar o preposto deste, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção. 6 – O tempo para a correção referida no item 5 deste Artigo deve ser computado no prazo de execução de etapa, parcela ou do contrato, para efeito de configuração da mora e suas cominações. 7 – Realizada a correção pelo contratado, abrem-se novamente os prazos para os recebimentos estabelecidos no item 2 deste Artigo ou os pactuados em contrato, conforme dispõe o mesmo item, que podem, no entanto, ser reduzidos pela metade.

### 11.3. Local e Horário dos Serviços

- 11.3.3. Os serviços realizados mediante Fábrica de Software da CONTRATADA, a partir de Ordem de Serviço (O.S.) do CONTRATANTE, serão executados nas dependências daquela (isto é, da CONTRATADA), exceto nas situações que demandem interação presencial com equipes do CONTRATANTE, nas dependências deste, conforme especificado neste Termo de Referência, tais como nos casos de reuniões de planejamento e de requisitos, bem como nas fases de Homologação, Piloto e Implantação em ambiente de produção, e em casos acordados no planejamento da O.S..
- 11.3.4. O deslocamento de prestador de serviço da CONTRATADA, por iniciativa desta, para a realização de levantamento de requisitos, planejamento, revisões, auditorias de qualidade dos produtos/artefatos, reuniões, pontos de controle previstos, homologação, piloto, dentre outras atividades, não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como em nenhum tipo de pagamento correspondente a horas-extras, deslocamentos ou adicionais noturnos.
- 11.3.5. Os empregados da CONTRATADA somente terão acesso às dependências do CONTRATANTE se devidamente identificados (identificação funcional) e deverão cumprir todas as normas de segurança e procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

### 11.4. Da solicitação dos Serviços

- 11.4.1. A CONTRATANTE, abrirá a requisição para a CONTRATADA, através de seu sistema de atendimento que encaminhará mensagem protocolada pelo canal estabelecido (e-mail protocolado ou web-service) ao sistema da CONTRATADA, isto é, a ferramenta de controle de demandas, que deverá estar adequado para recepção nestes formatos, obedecendo à padronização estabelecida e apresentando todas as informações definidas conforme descrito no ADENDO XIV - LEIAUTE TICKET ELETRÔNICO – ABERTURA, FECHAMENTO E AGENDAMENTO– a ser fornecido à CONTRATADA em até 30 dias após a assinatura do contrato.
- 11.4.2. A CONTRATANTE poderá opcionalmente utilizar outros canais para o controle de demandas tais como serviço 0800, fax, ticket em sistema automático de abertura de requisição ou preferencialmente por página WEB ou e-mail, sendo a decisão de sua utilização exclusiva da CONTRATANTE.
- 11.4.3. A exclusivo critério do CONTRATANTE, as requisições poderão ser abertas através de telefone, fax ou e-mail, dirigidos diretamente à Central de Atendimento da CONTRATADA, sendo que o número da requisição deverá ser a mesma gerada pelo sistema de atendimento do CONTRATANTE, conforme item 11.4.1.
- 11.4.4. Para os casos que houver indisponibilidade do sistema de atendimento da CONTRATADA, esta deverá informar os números dos telefones, fax e endereços eletrônicos a serem utilizados para a abertura e fechamento das requisições, devendo ser disponibilizado número de telefone na modalidade DDG, quando a Central de Atendimento da CONTRATADA se localizar fora da região abrangida pelo código de discagem (DDD) da Unidade do CONTRATANTE gestora do contrato.

- 11.4.5. A indisponibilidade do sistema de atendimento da CONTRATADA deverá seguir o estabelecido na subseção 6.11.2.
- 11.4.6. A partir da assinatura do contrato e repasse das informações necessárias ao desenvolvimento ou adequação do Sistema da CONTRATADA ao Sistema da CONTRATANTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (dias) dias para sua adequação, sendo que nas adequações futuras o cronograma será acertado entre as partes.
- 11.4.7. Caso seja necessária quaisquer adequações no ADENDO XIV - LEIAUTE TICKET ELETRÔNICO – ABERTURA, FECHAMENTO E AGENDAMENTO, o CONTRATANTE formalizará a CONTRATADA com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência.
- 11.4.8. A CONTRATADA compromete-se a fazer o fechamento das requisições no instante da conclusão do serviço, sendo que este fechamento deverá ser executado diretamente pelo técnico ou pela Central de Atendimento da CONTRATADA, mediante o obrigatório encaminhamento de mensagem protocolada pelo canal estabelecido (e-mail protocolado ou web-service) ao sistema do CONTRATANTE, obedecendo a padronização estabelecida e apresentando todas as informações conforme descrito no ADENDO XIV - LEIAUTE TICKET ELETRÔNICO – ABERTURA, FECHAMENTO E AGENDAMENTO.
- 11.4.9. Se o CONTRATANTE entender que o atendimento não foi adequado, o sistema da CONTRATADA deverá obrigatoriamente permitir a reabertura das requisições com continuidade da contagem do prazo de solução.
- 11.4.10. O prazo para reabertura, por parte do CONTRATANTE, será de no máximo de 72 (setenta e duas) horas corridas contadas a partir do fechamento da requisição.
- 11.4.11. Para serviços de Manutenção — exceto aqueles de Manutenção Corretiva, definida no item 5.1.1—, o CONTRATANTE adotará o procedimento descrito no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.** e vinculará uma Ordem de Serviço (O.S.) à CONTRATADA, conforme o ADENDO X - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO, contendo a descrição dos serviços que deverão ser executados. A seção 11.5 contém os detalhes do fluxo de tratamento das O.S.
- 11.4.12. As atividades a serem realizadas pela equipe de suporte de sistemas, salvo Manutenções Adaptativas, dispensam a emissão de Ordem de Serviço citada no item anterior, sendo unicamente necessário o procedimento descrito no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.** 5.1 como instrumento suficiente para formalizar a solicitação de serviço à CONTRATADA.

- 11.4.13. Após a solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADA terá o prazo de 48h para disponibilização do ambiente de homologação.
- 11.4.14. A solicitação será feita na unidade “dia”, que se inicia a partir do horário da disponibilização do ambiente de homologação da CONTRATADA até decorridas 24h;
- 11.4.15. A CONTRATANTE poderá realizar o cancelamento da solicitação à CONTRATADA, até 24h antes da data agendada para disponibilização do ambiente de homologação, sem custos para a CONTRATANTE;
- 11.4.16. A CONTRATANTE poderá solicitar prorrogação de prazo com até 12h para o término da disponibilidade do ambiente de homologação.
- 11.4.17. Caso o ambiente de homologação da CONTRATADA apresente erro ou indisponibilidade, o mesmo deverá corrigi-lo em prazo acordado com o CONTRATANTE, sem ônus para a CONTRATANTE para estas disponibilizações;
- 11.4.18. Caso os prazos referidos nos itens 11.5.13 e 11.5.17 não forem cumpridos, aplicar-se-á o estabelecido no item 6.8.

### Subtítulo.3 **FORMA DE EXECUÇÃO**

- 11.4.19. As demandas deverão ser abertas de forma automática através da integração da ferramenta que a CONTRATADA utiliza para a Gestão de chamados com a ferramenta de controle de demandas do CONTRATANTE, através de Web Service.
- 11.4.20. O segundo Web Service possui a função de inserir informações de abertura de chamados e o controle do início ao fim do chamado, incluindo as datas de designação do técnico para atendimento. .
- 11.4.21. Os dois Web Services devem estar disponíveis com as seguintes assinaturas, como por exemplo: Insere OS: Cadastro de novas ordens de serviço e o outro consulta Equipamentos: Consulta de equipamentos;
- 11.4.22. Para as requisições/chamados abertos via integração os sistemas notificarão via e-mail os seguintes status: Abertura ou Novo; Em atendimento; Fechamento; Cancelado;
- 11.4.23. Deve ser construído pela CONTRATADA uma Web Service caso não tenha e enviar à CONTRATADA a documentação contendo algumas informações importantes, tais como: Caminho: URL, Tipo: Rest ou Soup, presença de campos usuário e senha, métodos a serem disponibilizados para coletar ou enviar a CONTRATADA informações das demandas e etc;
- 11.4.24. Segue abaixo como exemplo um passo a passo da abertura da requisição/chamado de como deve funcionar:

11.4.25. O usuário da CONTRATANTE abrirá um chamado via Portal Web, onde preencherá as informações: Nome do usuário (o sistema puxa automaticamente as informações através do nosso AD); serviço; Categoria; Subcategoria; Descrição; Selecionar o número de série do equipamento ou o sistema (consultando na base da ferramenta de Controle de Demandas através das informações a serem enviadas periodicamente através de um acesso ao CMDB da CONTRATADA. Maiores detalhamentos estão presentes no ADENDO XIV - LEIAUTE TICKET ELETRÔNICO – ABERTURA, FECHAMENTO E AGENDAMENTO;

11.4.26. O prazo de solução inicia-se na designação da demanda à CONTRATADA e está limitado aos prazos definidos na seção 6 - Níveis Mínimos de Serviço/ Das Definições do Acordo de Nível de Serviços (SLA).

#### 11.5. Do Tratamento de Ordens de Serviço

11.5.1. Os artefatos das O.S. serão identificados na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S., podendo englobar quaisquer artefatos definidos nos ADENDOS do Edital, inclusive aqueles previstos no documento de processo de software utilizado pelo CONTRATANTE

11.5.2. Conforme critério do CONTRATANTE, o documento de Ordem de Serviço referido no item anterior poderá ser substituído por formulário ou registro eletrônico em sistema informatizado mediante prévia comunicação à CONTRATADA acerca do novo procedimento.

11.5.3. A gestão de Ordens de Serviço seguirá o estabelecido neste Termo de Referência. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, alterar o referido protocolo de gestão, desde que sejam respeitadas as premissas definidas em Edital e mediante anuência formal da CONTRATADA.

11.5.4. As definições apresentadas nesta Seção para tratamento de O.S., quando cabíveis, são também aplicáveis a etapas e fases de Ordem de Serviço.

#### **Subtítulo 1: ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO**

11.5.5. Uma vez convocada, a CONTRATADA terá prazo máximo de 02 (dois) dias úteis para disponibilizar um profissional, na data e horário agendados, para participar de **reunião inicial para definição da Ordem de Serviço**, através de conferência via telefone, salvo se prazo maior for estabelecido pelo CONTRATANTE na convocação da reunião. Após tal reunião, constatada a viabilidade de execução da O.S., o CONTRATANTE, mediante o procedimento descrito no **item 11.5.1.** formalizará à CONTRATADA a solicitação de planejamento da O.S., o qual deve ser providenciado conforme descrito no **item 11.5.7.**



- 11.5.6. Deverá participar da reunião inicial citada no item anterior ao menos um profissional da CONTRATADA apto a compreender os requisitos funcionais e não funcionais e a avaliar a complexidade da demanda, estando ciente do compromisso de apresentar o planejamento da O.S. conforme os prazos previstos no Título 6 - Níveis Mínimos de Serviço/ Das Definições do Acordo de Nível de Serviços (SLA), salvo se prazo maior for estabelecido pelo CONTRATANTE durante a referida reunião. Na hipótese de não participar um profissional com essa qualificação, considerar-se-á como não tendo comparecido a CONTRATADA, e a convocação será mantida em aberto, continuando a correr o prazo previsto no referido ADENDO.
- 11.5.7. Após reunião de definição da O.S. e demais procedimentos definidos nos dois itens anteriores, a CONTRATADA deverá, conforme prazo definido no título **6- Níveis Mínimos de Serviço/ Das Definições do Acordo de Nível de Serviços (SLA)**, apresentar ao CONTRATANTE o planejamento da O.S., preenchido com os seguintes elementos: descrição do serviço, estimativa de esforço (em Pontos de Função para as O.S. de Manutenção e para as O.S. pertinentes a Projetos de Desenvolvimento), estimativa da data de entrega — respeitando-se os prazos previstos no aludido ADENDO, salvo se prazo maior for estabelecido pelo CONTRATANTE —, cronograma detalhado de execução, descrição dos impactos da mudança no ambiente computacional, relação de produtos a serem entregues, avaliação de riscos, entre outros inerentes a cada tipo específico de O.S., conforme previamente acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço.
- 11.5.8. Caso o planejamento da O.S. apresentado pela CONTRATADA alcance nível mínimo de qualidade, satisfazendo o disposto no item anterior, carecendo, porém, de pequenos ajustes para ficar de acordo com a requisição apresentada na reunião de definição, o CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA alterações no planejamento. Na solicitação de retificação, o CONTRATANTE deverá estabelecer novo prazo para que a CONTRATADA realize as alterações, prazo compatível com as mudanças a serem realizadas, tendo como máximo a metade do tempo inicialmente previsto.
- 11.5.9. Os pequenos ajustes necessários, mencionados no item anterior, serão assim considerados quando o percentual de elementos errôneos presentes no planejamento mencionado no **item 11.5.7.** for no máximo 10%. Para cálculo desse percentual, deverá ser utilizada a fórmula dada pela expressão abaixo:

$$A = (E/T) \times 100$$

Onde:

“A”: corresponde ao valor percentual de elementos a serem ajustados.

“E”: representa a quantidade de elementos errôneos.

“T”: representa a quantidade total de elementos que compõem a requisição. Para ser considerado pequeno ajuste, o valor percentual “A” deve ser de no máximo 10%.

- 11.5.10. O termo elementos, citado no item anterior, deve ser compreendido à luz do **item 11.5.7**.
- 11.5.11. Caso não alcance nível mínimo de qualidade nos termos dos itens anteriores desta Subseção, não atendendo à solicitação do CONTRATANTE apresentada na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço (percentual de elementos errôneos acima de 10%), o planejamento da O.S. apresentado pela CONTRATADA será parcialmente rejeitado e devolvido para correção, sem prorrogação do prazo inicial para entrega do planejamento ou para sua retificação.
- 11.5.12.** Após três rejeições sucessivas ou após três solicitações de retificação ou ultrapassado o dobro do prazo inicial estabelecido para entrega do planejamento ou da sua retificação sem que esta tenha sido aprovada pelo CONTRATANTE, o planejamento da O.S., será rejeitado em definitivo, e a CONTRATADA estará sujeita às sanções contratualmente estabelecidas, tais como a prevista no Subtítulo.7 Eventos relacionados a O.S., **SEÇÃO 14 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**.
- 11.5.13. O CONTRATANTE não fica vinculado à especificação apresentada no planejamento da O.S., nem obrigado a contratar a execução. As atividades da CONTRATADA para elaboração desse planejamento não implicarão ônus ao CONTRATANTE, caracterizando-se como orçamento sem compromisso, salvo se entre os elementos entregues no planejamento da O.S. houver artefatos, acordados entre CONTRATANTE e CONTRATADA durante a reunião inicial para definição da Ordem de Serviço, que correspondam a alguma das fases elencadas na tabela **1 - Decomposição de custo do projeto**.
- 11.5.14. Aprovado o planejamento da O.S., o CONTRATANTE formalizará a abertura da O.S., devidamente assinada por servidor designado pelo CONTRATANTE, com o intuito de autorizar o início da execução do respectivo serviço pela CONTRATADA. Portanto, a CONTRATADA somente estará autorizada a iniciar tal serviço após a efetiva abertura da respectiva O.S. pelo CONTRATANTE nas condições contratualmente previstas.
- 11.5.15. Caso discorde dos prazos e estimativas estabelecidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA apresentará discordância formal, com as devidas justificativas técnicas, que serão avaliadas pelo CONTRATANTE. O uso de má-fé estará sujeito à aplicação de sanção.
- 11.5.16. Má-fé, para o contexto dos **itens 11.5.15 e 11.5.23**, corresponde à omissão de informações ou de etapas do planejamento ou de execução de serviços ou inclusão de quaisquer outros fatores que caracterizem objetivo de enganar ou obter vantagens sobre o CONTRATANTE. Para que ocorram sanções, tal situação deve estar comprovada no decorrer da apuração.
- 11.5.17. A O.S. indicará, entre outros elementos, o agente de fiscalização da área de Tecnologia da Informação (TI) e o agente de fiscalização da área demandante, bem como o nome da área demandante do serviço. Esta última será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável, e indicará também as etapas nas quais a O.S. deve se desdobrar.
- 11.5.18. As reuniões de acompanhamento de Ordem de Serviço deverão ser realizadas através de conferência via telefone e deverão ser registradas através de correio eletrônico.

## **Subtítulo 2: ENTREGA DOS PRODUTOS E AVALIAÇÃO (RECEBIMENTOS PROVISÓRIO E PARCIAL)**

- 11.5.19. Toda entrega feita pela CONTRATADA como produto do atendimento de uma O.S. ou etapa ou fase de O.S. deverá ser acompanhada de minuta de Termo de Recebimento Provisório. Nesse sentido, somente após comprovação da entrega para homologação é que o CONTRATANTE emitirá Termo de Recebimento Provisório, o qual será assinado pelo preposto da CONTRATADA e pelo fiscal técnico designado pelo CONTRATANTE.
- 11.5.20. O produto do serviço vinculado a uma O.S. ou etapa de O.S. será considerado entregue provisoriamente quando a CONTRATADA comprovar haver concluído as ações de sua própria responsabilidade no que diz respeito à implantação e configuração em ambiente de execução definido pelo CONTRATANTE, além de ratificar a possibilidade de execução do pacote entregue sem violação aparente dos níveis de serviço estabelecidos.
- 11.5.21. A avaliação dos produtos da O.S. será feita pelo CONTRATANTE em relação aos requisitos tratados no Contrato (requisitos de documentação, requisitos tecnológicos e arquiteturais, requisitos de segurança, requisitos de tratamento da O.S. etc.), em relação aos requisitos especificamente considerados na abertura da O.S. (requisitos funcionais e não funcionais) e em relação aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos na seção **6 - Níveis Mínimos de Serviço/ Das Definições do Acordo de Nível de Serviços (SLA)**.
- 11.5.22. O resultado da avaliação de que trata o item anterior será comunicado à CONTRATADA por meio de **Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço**. Nesse documento serão registrados os defeitos encontrados, bem como o tratamento conferido à Ordem de Serviço ou etapa ou fase de O.S., o qual pode ser: aceite sem ressalvas, aceite com ressalvas, rejeição parcial ou rejeição definitiva.
- 11.5.23. O tempo gasto pelo CONTRATANTE para a avaliação de que trata o **item 11.5.22**, desde a emissão do Termo de Recebimento Provisório até a emissão do Laudo de Avaliação de O.S. referido no item anterior, não será contabilizado para o cálculo do tempo total de execução do serviço pela CONTRATADA, salvo se constatado que esta agiu de má-fé, entregando produto que sabidamente não alcançaria os requisitos e NMS estabelecidos no Contrato e/ou na abertura da O.S.
- 11.5.24. Nesta Subseção, assim como em toda a presente Seção, o aceite de uma O.S. (ou de uma etapa ou fase de O.S.) deve ser entendido como aceite de serviço e/ou de produto vinculado ao atendimento da O.S. em questão (ou de parte desta, isto é, de uma etapa ou de uma fase da O.S.).

### **Subtítulo 3: ACEITE SEM RESSALVAS**

11.5.25. Será considerada aceita sem ressalvas a Ordem de Serviço ou etapa ou fase de O.S. cujo atendimento não apresentar defeito após devidamente homologada e/ou conferida pela área de Tecnologia da Informação e pela demandante interna do CONTRATANTE, para fins de se reconhecer que houve observância das especificações da O.S. e das demais disposições contratuais, devendo o CONTRATANTE emitir nesse caso o Termo de Recebimento Parcial (conforme modelo no **ADENDO XIII - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PARCIAL PARA SERVIÇOS REALIZADOS PELA FÁBRICA DE SOFTWARE**), atestando que os artefatos e/ou serviços foram homologados e atendem às exigências estabelecidas no Contrato. Nesta Subseção, assim como em toda a presente Seção, para efeito de avaliação da O.S., consideram-se os defeitos que:

- a) Comprometam o entendimento de artefato ou configurem não observância de modelos, processos de trabalho e padrões técnicos definidos pelo CONTRATANTE;
- b) Prejudiquem o atendimento de requisitos constantes no Termo de Referência ou na O.S.;
- c) Prejudiquem a qualidade dos artefatos ou do serviço;

- 11.5.26. Violam os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos no Termo de Referência ou na O.S. e inviabilizem a utilização do produto ou serviço entregue pela CONTRATADA. O Termo de Recebimento Parcial citado no item anterior será emitido em duas vias e assinado pelo preposto da CONTRATADA, pelo agente de fiscalização técnica da área de TI e pelo agente de fiscalização técnica da área demandante. Uma via destina-se à CONTRATADA, autorizando-a a emitir as respectivas faturas nos termos da Seção PAGAMENTO. Sob essas condições, tais faturas deverão ser encaminhadas diretamente à área administrativa do CONTRATANTE, juntamente com a outra via do Termo de Recebimento Parcial, aos cuidados do fiscal administrativo, para que seja feita avaliação do cumprimento das obrigações administrativas, da regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e comercial, conforme dispuser o Contrato e a legislação.

#### **Subtítulo 4: ACEITE COM RESSALVA**

- 11.5.27. Poderá ser aceita com ressalva a Ordem de Serviço ou etapa ou fase desta cujo atendimento apresente falhas que possam ser corrigidas pela CONTRATADA em curto intervalo de tempo — entendido como aquele que não ultrapasse 5% do prazo inicialmente estabelecido para conclusão da O.S. ou etapa ou fase de O.S. —, desde que a gravidade dos defeitos, a critério do CONTRATANTE, não seja indicativa da possibilidade de rejeição do produto ou serviço, nem impeça sua utilização imediata. Não poderá ocorrer mais de um aceite com ressalva para a mesma O.S.
- 11.5.28. Em caso de aceite com ressalva, não será emitido Termo de Recebimento Parcial, porém a CONTRATADA terá a oportunidade de providenciar as correções necessárias e reapresentar a entrega do respectivo serviço, podendo ser aberto prazo adicional, caso se demonstre que não seja possível cumprir o prazo inicial de execução. Esse prazo será definido pelo CONTRATANTE no Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço (mencionado no item 11.5.22), não podendo ser superior a 5% do prazo inicialmente estabelecido para conclusão da O.S. ou etapa ou fase de O.S.
- 11.5.29. Realizadas as correções dentro do prazo estabelecido, a O.S. será aceita, e será emitido Termo de Recebimento Parcial, atestando que os artefatos e/ou serviços foram homologados e atendem às exigências estabelecidas no Contrato e com observações sobre as correções realizadas.
- 11.5.30. Não sendo feitas as correções dentro do prazo concedido, a O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) sofrerá Rejeição Parcial, e o tempo de atraso no atendimento será contado a partir do término do prazo originalmente estabelecido para conclusão da demanda. Nesse caso, deverá ser adotado o procedimento descrito na **Rejeição Parcial**, a seguir.

#### **Subtítulo 5: REJEIÇÃO PARCIAL**

- 11.5.31. Implicará Rejeição Parcial da Ordem de Serviço ou de etapa ou fase de O.S. a ocorrência de defeitos como aqueles elencados nas alíneas do **item 11.5.25**, em relação aos quais não tenha sido providenciada a correção nos termos do **item 11.5.29**.

- 11.5.32. Rejeitada a Ordem de Serviço ou etapa ou fase de O.S., o CONTRATANTE emitirá o Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço mencionado no **item 11.5.22**, documento no qual deverão ser informados os defeitos verificados por ocasião da avaliação. Nesse caso, a CONTRATADA deverá fazer as correções cabíveis e reapresentar a entrega vinculada à O.S., acompanhada de nova minuta de Termo de Recebimento Provisório.
- 11.5.33. Toda rejeição será contabilizada para fins de determinação do nível de serviço observado na execução da O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) e para aplicação de sanções, conforme o caso.
- 11.5.34. No contexto de rejeição parcial, o tempo consumido pela CONTRATADA com correções dos artefatos da O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) será contabilizado dentro do prazo originalmente estabelecido para conclusão. Isto é, a rejeição parcial não suspenderá prazo de conclusão nem acrescentará prazo adicional ao definido na abertura da O.S. (ou etapa ou fase de O.S.), salvo previsão diversa estabelecida pelo CONTRATANTE no laudo de avaliação mencionado no item **11.5.22**.

#### **Subtítulo 6: REJEIÇÃO DEFINITIVA**

- 11.5.35. Haverá rejeição definitiva da O.S. ou etapa ou fase de O.S. em qualquer das situações abaixo:
- Atendimento de O.S. ou etapa ou fase de O.S. rejeitado parcialmente por três vezes consecutivas;
  - Atendimento de O.S. ou etapa ou fase de O.S. com atraso igual ou superior a 50% do prazo originalmente estabelecido para conclusão da Ordem de Serviço (ou etapa ou fase de O.S.).
- 11.5.36. Em se tratando de Ordem de Serviço (ou etapa ou fase de O.S.) rejeitada em definitivo, a CONTRATADA estará sujeita às sanções contratualmente previstas, porém fará jus ao pagamento das etapas ou fases dessa O.S. que foram formalmente recebidas pelo CONTRATANTE mediante Termo de Recebimento Parcial ou Termo de Recebimento Definitivo.

#### **Subtítulo 7: AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DO PRAZO DE EXECUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO**

- 11.5.37. O cumprimento do prazo de execução será aferido da seguinte forma:
- Haverá comparação entre a data de entrega estabelecida na abertura da Ordem de Serviço e a data do mais recente Termo de Recebimento Provisório (associado à O.S. em questão) devidamente assinado nos termos do Recebimento Provisório e Definitivo;
  - Nesse cômputo serão descontados períodos de análise do CONTRATANTE que tenham influenciado no cálculo descrito na alínea acima;
  - No caso de O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) aceita com ressalva, serão considerados períodos de prorrogação porventura concedidos pelo CONTRATANTE.



**Subtítulo 8: CONTROLE DE MUDANÇAS EM ORDENS DE SERVIÇO**

- 11.5.38. Considerando que durante a execução dos serviços poderão ser identificadas necessidades de mudanças nos requisitos da O.S. e que realizar tais mudanças sobre um projeto já em andamento gera retrabalho, normalmente afetando escopo, custo e prazo, esta Subseção tem a finalidade de descrever o procedimento para solicitar mudanças em Ordens de Serviço decorrentes de mudanças de requisitos promovidas pelo CONTRATANTE.
- 11.5.39. O procedimento para formalizar solicitações de mudança à CONTRATADA será por meio de um documento de Requisição de Mudança (assinado pelo agente de fiscalização técnica da área de TI e, se pertinente, pelo agente de fiscalização técnica da área demandante), o qual deverá ser anexado à Tarefa que contém a O.S. a ser alterada, salvo se procedimento diferente for acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA na reunião inicial para definição da O.S. ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S.
- 11.5.40. As Requisições de Mudança serão previamente avaliadas, quanto à sua pertinência, por funcionários designados pelo CONTRATANTE. Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança obedecerá aos mesmos procedimentos e prazos de abertura de O.S. de manutenção e projetos de desenvolvimento e deverá ser encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução. Tal avaliação deverá ser registrada em relatório de impacto, no qual devem vir destacadas as alterações de custo e prazo na O.S., acompanhadas das devidas justificativas. Quando aplicável, o relatório de contagem de Pontos de Função que embasa as alterações de custo deve ser anexado ao de impacto.
- 11.5.41. Apenas as mudanças que forem aprovadas por funcionários designados pelo CONTRATANTE, após análise do relatório de impacto, devem ser realizadas pela CONTRATADA.

**Subtítulo 9: CANCELAMENTO DE ORDEM DE SERVIÇO**

- 11.5.42. O CONTRATANTE poderá cancelar Ordens de Serviço antes ou durante sua execução. Os serviços acordados e efetivamente concluídos pela CONTRATADA antes do cancelamento da O.S. somente serão pagos se puderem ser recebidos pelo CONTRATANTE conforme critérios contratuais e se a CONTRATADA não tiver dado causa ao cancelamento.

**11.6. Características Específicas por Tipo de Serviço**

- 11.6.1. Nesta Seção, são apresentadas as características inerentes a cada um dos tipos de serviço. Essas características são indicativas, podendo ser alteradas pelo CONTRATANTE em função de fatores constantes do planejamento inicial apresentado pela CONTRATADA.
- 11.6.2. Os artefatos a serem entregues por Tipo de Serviço estão relacionados na Tabela 1: Artefatos por tipos de Serviço, conforme apresentada a seguir. Tal relação é meramente indicativa, podendo o CONTRATANTE, com anuência formal da CONTRATADA, alterar a relação de artefatos no momento da solicitação do serviço ou, no caso de uma O.S. dividida em etapas, no início de cada etapa. Os símbolos “C” e “A” presentes nessa tabela significam, respectivamente, criação do artefato e atualização do artefato.

<b>Artefato</b> / <b>Tipo de Serviço</b>	Manutenção ou Projeto de Desenvolvimento	Suporte Técnico	Treinamento	Transição Contratual
Manual do gestor do sistema	C/A		A	
Manual de operação	C/A	A		
Manual do usuário	C/A		A	
Código-fonte	C/A			
Plano de transição contratual				C
Roteiros de atendimento para suporte ao usuário		C		
Relatório de falhas identificadas e corrigidas		C		
Relatório de nível de serviço	C	C		
Rotinas de integração de dados	A			
Rotinas de migração de dados	A			

Tabela 1 – Artefatos por Tipo de Serviço

**Subtítulo 1: ORDEM DE SERVIÇO PARA PLANEJAMENTO INICIAL DO CONTRATO**

- 11.6.3. O objetivo principal da O.S. tratada nesta Subseção é produzir o documento Planejamento Inicial do Contrato, o qual deverá conter, dentre outras informações, o planejamento das atividades a serem realizadas durante a execução dos serviços de planejamento da implantação, instalação e configuração do ambiente computacional. O planejamento inicial do Contrato será realizado conjuntamente por CONTRATADA e CONTRATANTE, e, pela necessidade de interação presencial, esse trabalho será realizado nas dependências do CONTRATANTE.
- 11.6.4. Durante a execução contratual, será aberta apenas uma Ordem de Serviço para planejamento inicial do Contrato, e essa Ordem de Serviço não poderá ser estruturada em etapas.
- 11.6.5. A Ordem de Serviço de que trata esta Subseção não possui pagamento associado, uma vez que servirá apenas como instrumento formal para registrar os procedimentos a serem realizados pela CONTRATADA a fim de viabilizar o início da execução contratual.

**Subtítulo 2: ORDENS DE SERVIÇO PARA MANUTENÇÃO E PARA PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO**

- 11.6.6. Durante a execução do Contrato, poderão ser abertas várias Ordens de Serviço para Manutenção, bem como para Projetos de Desenvolvimento, conforme necessidade identificada pelo CONTRATANTE, seguindo cada O.S. o estabelecido nos itens pertinentes da 11.5 DO TRATAMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO.
- 11.6.7. As O.S. de Manutenção e as O.S. pertinentes a Projetos de Desenvolvimento poderão ser divididas em etapas, conforme for estabelecido na reunião inicial para definição da O.S.
- 11.6.8. Um gerente de projeto da equipe de Fábrica da CONTRATADA pode ser responsável por mais de uma O.S. de Manutenção ou pertinente a Projeto de Desenvolvimento, desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as atividades inerentes às O.S. para as quais foi designado. Caso contrário, deverão ser alocados tantos gerentes de projeto quantos forem necessários, conforme avaliação da CONTRATADA, de forma a obter o máximo de paralelização na execução decorrente de tais O.S.
- 11.6.9. Caso fique caracterizada a não observância do item anterior, o CONTRATANTE poderá solicitar a indicação de outros gerentes de projetos e a redistribuição de O.S. entre gerentes para atender a necessidade do Contrato.
- 11.6.10. O planejamento da O.S. deverá estar acompanhado do relatório de contagem funcional que subsidiou a estimativa de Pontos de Função, assinado pelo especialista em Pontos de Função da CONTRATADA. O relatório de contagem apresentado pela CONTRATADA será analisado pela equipe de métricas do CONTRATANTE (composta pelos gerentes de projetos e analistas de requisitos). Caso este encontre problemas no relatório apresentado, o relatório será devolvido para ajustes.
- 11.6.11. A CONTRATADA deverá registrar em campo próprio da O.S. o real dimensionamento do serviço realizado, com medidas baseadas nas funcionalidades efetivamente entregues, que poderá resultar em quantidade de Pontos de Função maior ou menor que a dimensão estimada inicialmente.

- 11.6.12. A contagem final de Pontos de Função da Manutenção ou do Projeto de Desenvolvimento deverá ser realizada conforme as regras definidas neste Termo de Referência, registrada em relatório de contagem específico e entregue para avaliação pelo CONTRATANTE. A existência de divergências entre as contagens final e inicial não autoriza a CONTRATADA a onerar os prazos ou os níveis mínimos de serviço contratualmente previstos.
- 11.6.13. Os artefatos entregues em etapas anteriores do atendimento de uma O.S. devem ser atualizados em decorrência da evolução do atendimento em etapas subsequentes, inclusive em função do atendimento de requisições de mudança se for o caso.
- 11.6.14. Os artefatos das O.S. serão definidos na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S., podendo englobar quaisquer artefatos definidos nos ADENDOS do Edital, inclusive aqueles previstos no documento de processo de software utilizado pelo CONTRATANTE.

### **Subtítulo 3: ORDEM DE SERVIÇO PARA TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

- 11.6.15. Durante a execução do Contrato, deverá ser aberta apenas uma Ordem de Serviço para transição contratual, e essa Ordem de Serviço não poderá ser estruturada em etapas.
- 11.6.16. A O.S. de transição contratual possui caráter exclusivo de formalização da transição contratual, definido na seção de Transição Contratual deste Termo de Referência, e não possui remuneração específica, por ser essa transição uma obrigação legal da CONTRATADA. Portanto, tal Ordem de Serviço representa apenas uma comunicação oficial do CONTRATANTE para que a CONTRATADA execute a transição contratual, não devendo gerar ônus financeiro algum ao CONTRATANTE.

### **11.7. GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA SOLUÇÃO**

- 11.7.1. O objeto da contratação representa, em última análise, a disponibilização de um serviço contínuo, amparado no uso de tecnologia da informação, essencial a manutenção do negócio do CONTRATANTE. Essa necessidade continuará mesmo depois de encerrada a vigência do contrato. Por isso, é fundamental que, desde a concepção e estruturação do serviço prestado, sejam adotadas boas práticas de gestão de ciclo de vida da Solução.
- 11.7.2. O modelo de referência ITIL representa uma fonte de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI. A CONTRATADA, em sua atuação, desde o planejamento e durante todas as fases de implantação e período do contrato, bem como, o período de transição contratual, deverá estar alinhada com o modelo ITIL, Versão 3. A adoção das boas práticas preconizadas por esse modelo de gerenciamento de atendimento de serviço é fundamental para assegurar a perfeita execução do serviço.
- 11.7.3. Os termos utilizados na definição do ciclo de vida e dos requisitos da Solução quanto a gestão do ciclo de vida foram retirados dos manuais ITIL Versão 3 e conforme tais definições devem ser entendidos.

- 11.7.4. O ciclo de vida inclui todas as fases de utilização do sistema, desde a instalação, para o caso de novas funcionalidades, passando pelo planeamento da implantação, pelo mapeamento de processos de trabalho, pela integração do novo sistema com os sistemas legados do Banco, necessários a operação da carteira, pela parametrização/customização, pela implantação dos processos de trabalho, pela operação em todos os ambientes de execução, pelas manutenções corretivas e evolutivas, até a possível retirada futura de produção e transição para nova solução.
- 11.7.5. Para comprovar sua capacitação, a CONTRATADA deve apresentar modelo de gestão de ciclo de vida para atendimento de soluções legadas de TI. Tal modelo e documento onde e descrito como e com quais ferramentas são implementados os processos de trabalho ITIL listados no Edital. A licitante vencedora pode apresentar um descritivo técnico, sem necessidade de apresentação de certificação ou atestado.

**Subtítulo 1: DESENHO - GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO**

- 11.7.6. O objetivo do processo e permitir o monitoramento e geração de relatórios, ao longo do ciclo de vida do serviço, em relação aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE, conforme definido no item 6. Considerando tal perspectiva, a CONTRATADA deverá atuar de modo a garantir que o monitoramento da Solução continue realizando seu objetivo, propondo melhorias no sistema já existente, realizando melhorias oriundas das necessidades de negócio do CONTRATANTE e prestando esclarecimentos sobre as soluções de monitoramento quando solicitado pelas áreas interessadas do CONTRATANTE.

**Subtítulo 2: DESENHO - GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE**

- 11.7.7. O Gerenciamento da Disponibilidade visa garantir que o nível de disponibilidade entregue durante o desenvolvimento de novas funcionalidades seja igual ou superior aos níveis mínimos de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- 11.7.8. A CONTRATADA deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva ou customizações extraordinárias, realizar análise previa do impacto das mudanças solicitadas sobre a disponibilidade da Solução.

**Subtítulo 3: DESENHO - GERENCIAMENTO DA CAPACIDADE**

- 11.7.9. O Gerenciamento da Capacidade visa garantir a capacidade de TI, em tempo hábil e a custos justificáveis, para atender as necessidades do negócio, atuais e futuras, dentro dos níveis mínimos de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- 11.7.10. Para assegurar a disponibilidade das informações no desenvolvimento de novas funcionalidades, sem prejuízo da continuidade do negócio, a capacidade computacional usada durante sua execução deve ser monitorada, com abrangência, no mínimo, de:
- 4.15. a) Tempo de resposta das transações de negócio;
  - 4.16. b) Tempo de execução das rotinas batch;
  - 4.17. c) Estatística sobre recuperação de erros e procedimentos de reinício;
  - 4.18. d) Estatística baseada no uso das interfaces, para detectar pontos de melhoria significativa de desempenho dos usuários;
  - 4.19. e) Estatística de armazenamento de dados para facilitar a projeção de necessidades de expansão de área disponível;

- 4.20. f) Estatística de uso de memória e processador, em apoio a identificação de gargalos de processamento.



- 11.7.11. A CONTRATADA deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva ou customizações extraordinárias, realizar análise previa do impacto das mudanças solicitadas sobre a infraestrutura de TI no que concerne a capacidade de atendimento.

**Subtítulo 4: DESENHO - GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

- 11.7.12. A CONTRATADA deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva ou customizações extraordinárias, realizar análise previa do impacto das mudanças solicitadas sobre a segurança da Solução.

**Subtítulo 5: DESENHO - GERENCIAMENTO DA CONTINUIDADE DE SERVIÇO**

- 11.7.13. O Gerenciamento da Continuidade de Serviço visa garantir que os serviços contratados possam ser retomados dentro dos períodos de tempo requeridos e acordados nos níveis mínimos de serviço.

- 11.7.14. A CONTRATADA deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise previa de riscos das mudanças solicitadas em relação a continuidade do serviço.

**Subtítulo 6: TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO - GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

- 11.7.15. O processo de Gerenciamento de Mudança visa garantir que mudanças sejam registradas e então avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, desenvolvidas, documentadas e revisadas de maneira controlada.

- 11.7.16. Toda mudança na Solução, seja decorrente de manutenção evolutiva ou customizações extraordinárias ou suporte técnico, deverá ser submetida à aprovação do CONTRATANTE, subsidiado por relatório da CONTRATADA, que deverá conter a relação de pacotes de liberação, sua descrição, possíveis impactos no ambiente computacional e ações de retorno em caso de insucesso na implantação.

- 11.7.17. Para fins de análise da mudança, excepcionalmente, o CONTRATANTE poderá solicitar informações adicionais a CONTRATADA, assim como o comparecimento de representante com conhecimento técnico a respeito da mudança solicitada.

- 11.7.18. Toda mudança deverá ser agregada em pacote de liberação unicamente identificável e que, de forma automatizada, mediante aprovação de usuários autorizados, possa ser transferida entre os ambientes de execução até alcançar o ambiente de produção. Todo pacote de mudança deve ser rastreável aos códigos-fontes no controle de versão e aos executáveis/componentes/bibliotecas em produção.

- 11.7.19. Deve ser possível identificar, para todos os itens em produção (softwares, relatórios, rotinas, etc.), o pacote de liberação originador e levantada a trilha de auditoria que relacione minimamente as datas de implantação do pacote em cada ambiente de execução e os usuários que autorizaram a implantação.

**Subtítulo 7: TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO - GERENCIAMENTO DA CONFIGURAÇÃO E DE ATIVO DE SERVIÇO**

- 11.7.20. O processos de Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço visa controlar os componentes de serviço e infraestrutura e manter a informação sobre o histórico, o estado corrente e planejado do serviço e infraestrutura.
- 11.7.21. Para tanto, a CONTRATADA deve, no escopo dos serviços de implantação de nova funcionalidade e manutenção evolutiva, criar e manter base de informação contendo todos os itens de configuração relacionados a Solução, com informações de versionamento, histórico de mudanças, relacionamentos, entre outras.
- 11.7.22. O processo deve permitir identificar as diversas versões dos itens de configuração publicados nos vários ambientes de execução.
- 11.7.23. Toda a infraestrutura tecnológica implantada, desenvolvida, provida ou instalada pela CONTRATADA deverá ser documentada de acordo com os requisitos de documentação indicados neste Termo de Referência.

#### **Subtítulo 8: TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO – GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO**

- 11.7.24. Todas as mudanças na Solução devem ser agrupadas em pacotes de liberação, os quais deverão ter documentados seus componentes, passar sequencialmente por todos os ambientes de execução, ter as autorizações de publicação nos ambientes documentadas, ter rastreabilidade em relação aos requisitos e ordem de serviço que formalizou a demanda, até chegar ao ambiente de produção, mediante processo de mudança.
- 11.7.25. Deve a CONTRATADA criar procedimento que permita rastrear, para todos os componentes colocados em produção, o código fonte original versionado e a sequência de aprovações que resultou em sua colocação em produção.

#### **Subtítulo 9: TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO – VALIDAÇÃO E TESTE DE SERVIÇO**

- 11.7.26. A CONTRATADA deve elaborar plano geral de teste, que contemple os itens de software a serem produzidos no escopo dos serviços de implantação e manutenção evolutiva ou customizações extraordinárias.
- 11.7.27. Todo elemento, antes de entrar em produção, deve ser testado, com apresentação das evidencias dos testes realizados: testes unitários e funcionais de componentes individuais, testes de integração em relação ao restante da aplicação, testes de desempenho, testes de segurança, entre outros que sejam especificados pelo CONTRATANTE na abertura da O.S.
- 11.7.28. Deverão ser apresentados os planos de testes, cenários testados e respectivos resultados.

#### **Subtítulo 10: OPERAÇÃO - GERENCIAMENTO DE EVENTO**

- 11.7.29. A Solução deve possuir funcionalidade para registrar eventos na forma de log.
- 11.7.30. Considera-se evento toda interação realizada pelo usuário em relação ao sistema (requisições de usuário) e toda ação realizada automaticamente pela Solução.
- 11.7.31. “Detectar” significa ter a capacidade de registrar todos os eventos ocorridos, inclusive com o registro dos correlacionamentos necessários.

- 11.7.32. “Ação de controle” e o conjunto de atividades, pré-configuradas na Solução, que devem ser executadas em resposta a eventos específicos ou conjunto de eventos correlacionados, a serem escolhidos pelo operador da Solução em interface específica por ela provida.
- 11.7.33. Ao desenvolver novas funcionalidades e realizar reparos no sistema já existente, a CONTRATADA deve realizar correlacionamento entre eventos, determinar a ação de controle apropriada e gerar alertas, quando necessário. Devem ser tratados tanto os eventos referentes a Solução, quanto os referentes aos softwares de apoio.
- 11.7.34. Log de todos os eventos deve ser mantido disponível para consulta por meio de interface específica já existente ou criada, quando necessário.

**Subtítulo 11: OPERAÇÃO - GERENCIAMENTO DE INCIDENTE**

- 11.7.35. Todo erro de execução da Solução, seja provocado pela interação de usuário, seja provocado por ações automáticas do sistema, deve ser registrado. O registro deve conter, entre outras, informações sobre o usuário, processo de trabalho, identificação do componente que provocou o erro, data/hora, dados cadastrados pelo usuário na operação que provocou o erro (quando aplicável).

**Subtítulo 12: OPERAÇÃO - GERENCIAMENTO DE ACESSO**

- 11.7.36. As novas funcionalidades que vierem a ser desenvolvidas devem estar integradas a solução de autenticação de acesso do CONTRATANTE, de forma a garantir aos usuários autorizados o direito de usar determinado serviço e a impedir o acesso por parte de usuário não autorizado. Todos os acessos devem ser logados, conforme descrito no ADENDO II - REQUISITOS DE SEGURANCA PARA CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS.

**Subtítulo 13: OPERAÇÃO - CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO**

- 11.7.37. A CONTRATADA deve fornecer telefone de custo de ligação local (DDD 91) ou gratuita (0800) para abertura de chamados em caso de indisponibilidade dos meios eletrônicos no âmbito dos serviços contratados, a fim de que os níveis de serviços sejam respeitados.

**11.8. REUNIÃO PRELIMINAR**

- 11.8.1. O marco formal para início das atividades da CONTRATADA se dará mediante Reunião de Abertura do Contrato, presencialmente, realizada nas dependências do CONTRATANTE, em que este abrirá a O.S. de Planejamento Inicial do Contrato e apresentará à CONTRATADA o gestor do Contrato, o Agente de fiscalização técnica da área de TI, o Agente de fiscalização técnica da área demandante e o Agente de fiscalização da área administrativa bem como prestará informações sobre os ambientes de execução instalados nas dependências do CONTRATANTE, dentre outras coisas necessárias à interação contratual entre as partes.

- 11.8.2. Na Reunião de Abertura do Contrato, a CONTRATADA informará ao CONTRATANTE os endereços de e-mail e os números de telefone que deverão ser utilizados para acionamento da equipe responsável pelas atividades descritas no decorrer deste Termo de Referência, realizará o Planejamento Inicial do Contrato, o qual, alinhado às atividades de transição apresentadas pelo CONTRATANTE para a presente contratação, deverá contemplar os aspectos necessários à execução contratual.
- 11.8.3. Com o intuito de fomentar o cumprimento das atividades previstas neste Termo de Referência, a presente contratação prevê ainda a realização de reuniões ordinárias, realizadas periodicamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA, para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações, com periodicidade mensal, salvo se o gestor do Contrato optar por outro período superior a um mês. Nessas reuniões, a CONTRATADA deve cumprir a obrigação imposta pelo aludido item, e, na oportunidade, os resultados obtidos e as ações de melhoria propostas pela CONTRATADA serão discutidos e avaliados pelo CONTRATANTE.
- 11.8.4. Reuniões extraordinárias de acompanhamento, poderão ser realizadas a qualquer tempo, sem periodicidade definida, para tratar de assuntos não previstos para as reuniões ordinárias, desde que convocadas pelo gestor do Contrato com antecedência mínima de 48 horas.
- 11.8.5. Reuniões de emergência, também via conferência por telefone, podem ocorrer a qualquer tempo, convocadas pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, quando detectado evento ou problema pertinente ao objeto contratual que coloque em risco a disponibilidade ou continuidade do negócio do CONTRATANTE.
- 11.8.6. Ao final de cada reunião, a CONTRATANTE elaborará ata específica com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve receber aceite dos participantes via correio eletrônico e deverá ser juntada aos autos do processo de fiscalização do Contrato.

## **12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

---

- 12.1. Além do que é estabelecido nos Artigos 82, 83 e 84 da Lei nº 13.303/2016, aplicam-se as disposições da presente Seção à contratação vinculada a este Termo de Referência.
- 12.2. Conforme determina o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, as sanções administrativas devem ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos dos licitantes ou da CONTRATADA:
- a)** Dar causa à inexecução parcial ou total do Contrato;
  - b)** Deixar de entregar a documentação exigida para o certame, salvo na hipótese de inversão de fases, caso tal hipótese esteja prevista em Edital;
  - c)** Não manter a proposta, salvo se em decorrência de fato superveniente, devidamente justificado;
  - d)** Não celebrar o Contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

- e) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
  - f) Apresentar documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou durante a execução do Contrato;
  - g) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do Contrato;
  - h) Comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal;
  - i) Praticar atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.
- 12.3. Conforme o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, a sanção de suspensão, referida no inciso III do Artigo 83 da Lei nº 13.303/2016, deve observar os seguintes parâmetros:
- a) Se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 6 (seis) meses;
  - b) Caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 1 (um) ano e a pena mínima deve ser de 6 (seis) meses, mesmo aplicando as atenuantes previstas no **item 12.5** deste Termo de Referência.
- 12.4. O Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará estabelece que as penas bases definidas no item anterior podem ser qualificadas nos seguintes casos:
- a) Em 1/2 (um meio), se o apenado for reincidente;
  - b) Em 1/2 (um meio), se a falta do apenado tiver produzido prejuízos relevantes para o BANPARÁ.
- 12.5. Por outro lado, o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará estabelece também que as penas bases definidas no item 12.3 podem ser atenuadas nos seguintes casos:
- a) Em 1/4 (um quarto), se o apenado não for reincidente;
  - b) Em 1/4 (um quarto), se a falta do apenado não tiver produzido prejuízos relevantes para o CONTRATANTE;
  - c) Em 1/4 (um quarto), se o apenado tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la;
  - d) Em 1/4 (um quarto), se o apenado comprovar a existência e a eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do Artigo 42 do Decreto nº 8.420/2015.

- 12.6. Na hipótese do item anterior, se não caracterizada má-fé ou intenção desonesta e se o apenado contemplar os requisitos para as atenuantes previstas em todas as alíneas “a”, “b”, “c” e “d” do item acima, a pena de suspensão será substituída pela de advertência, prevista no inciso I do Artigo 83 da Lei nº 13.303/2016.
- 12.7. Em relação às multas estabelecidas na presente Seção e/ou no instrumento de Contrato ou em documento equivalente, tanto a prevista no inciso II do Artigo 83 da Lei nº 13.303/2016 quanto a que é prevista no Artigo 82 da mesma Lei, devem ser observadas as seguintes condições, previstas no Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará:
- a)** Pode referir-se à inexecução completa da obrigação, à de alguma cláusula especial ou simplesmente à mora;
  - b)** Não pode ser superior a 5% (cinco por cento) do valor total atualizado do Contrato licitado ou celebrado com contratação direta;
  - c)** A multa moratória deve ser apurada por dia de atraso (contagem em dias corridos);
  - d)** Se a multa moratória alcançar o seu limite, e a mora não se cessar, o Contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário por parte do Contratante;
  - e)** Se a multa for aplicada em decorrência de inadimplemento parcial, o percentual deve ser apurado em razão do valor da obrigação inadimplida;
  - f)** Conforme previsto no instrumento de Contrato ou em documento equivalente, acaso a multa não cubra os prejuízos causados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do Artigo 416 do Código Civil;
  - g)** A multa pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão do Contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro Contrato havido entre o Banpará e a CONTRATADA, aplicando-se a compensação prevista nos Artigos 368 e seguintes do Código Civil.



- 12.8. O acionamento da garantia de execução para ressarcimento do CONTRATANTE e para garantia do cumprimento das determinações estabelecidas em Contrato não desobriga a CONTRATADA da recomposição da garantia de execução nos prazos contratualmente previstos.
- 12.9. A deficiência de artefatos, conforme tratado no presente documento como motivo de aplicação de multa, diz respeito ao descumprimento de quaisquer requisitos tratados no Edital, tais como requisitos de documentação, requisitos tecnológicos e arquiteturais, requisitos de segurança, requisitos de tratamento da O.S., níveis mínimos de serviço, dentre outros previstos neste Termo de Referência, incluindo qualquer requisito especificamente considerado na abertura da O.S. (requisitos funcionais e não funcionais).
- 12.10. A aplicação das sanções previstas nesta Seção não exclui a aplicação das medidas definidas na seção **6 Erro! Fonte de referência não encontrada.** e vice-versa.
- 12.11. No contexto desta Seção, considera-se atraso sujeito à aplicação de sanção o caso em que a CONTRATADA não conseguir cumprir os tempos máximos de atendimento previstos na seção **6 Erro! Fonte de referência não encontrada.**, tanto por ausência de retorno satisfatório em tempo ábil quanto por falha da CONTRATADA, salvo nos casos motivados por situação que esteja fora do escopo de atuação desta (isto é, da CONTRATADA), conforme contratualmente definido.

#### Subtítulo.4 **ASSINATURA DO CONTRATO**

- 12.12. O CONTRATANTE poderá aplicar multa de 5% sobre o valor total do Contrato em razão de descumprimento total da obrigação assumida, como no caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o Contrato dentro do prazo estabelecido pelo CONTRATANTE.

#### Subtítulo.5 **REUNIÃO DE ABERTURA DO CONTRATO**

- 12.13. Será aplicada multa equivalente a 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor total do Contrato por dia de atraso na disponibilização de profissional da CONTRATADA para participar da Reunião de Abertura ou pelo não atendimento dos requisitos estabelecidos para realização dessa reunião. O período de aplicação da multa será contado pelo intervalo de dias entre o dia marcado pelo CONTRATANTE para realização dessa reunião e o dia em que a CONTRATADA disponibilizou o profissional para participar da conferência via telefone, havendo cumprido todos os requisitos estabelecidos para sua realização. Após dez dias de atraso poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução total.

#### Subtítulo.6 **ATRASO NA SUBSTITUIÇÃO DE PROFISSIONAIS DA CONTRATADA**

- 12.14. As regras apresentadas nesta Subseção dizem respeito especificamente aos profissionais da CONTRATADA que porventura venham a realizar serviços nas dependências do CONTRATANTE, tais como nos casos de treinamento, por exemplo.

12.15. Para efeito do disposto no item acima, comportamento inadequado no ambiente de trabalho deve ser entendido à luz do artigo 37 da Constituição Federal vigente, onde são estabelecidos os princípios fundamentais que norteiam a Administração Pública Direta e Indireta em todo território brasileiro, com especial atenção à legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Para solicitação de substituição de profissional em que a motivação seja o comportamento inadequado será concedida, conforme determina a legislação vigente, ampla defesa a fim de que sejam apresentados os argumentos contraditórios à situação ou à conduta desabonadas.

#### Subtítulo.7 **EVENTOS RELACIONADOS A O.S.**

12.16. As sanções definidas nesta Subseção são aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a quaisquer O.S. de Manutenção.

12.17. Nesta e nas demais Subseções, o valor da O.S., para efeito de aplicação de multa, abrange todas as respectivas fases e considera a última estimativa ou a última contagem devidamente aprovadas pelo CONTRATANTE, a que for mais recente.

12.18. A tabela a seguir apresenta as Sanções aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a O.S. de Manutenção.

<b>Evento</b>	<b>Sanção</b>
Rejeição Definitiva do <u>Planejamento</u> da O.S.	Multa de 10% sobre o valor da O.S.
Rejeição Definitiva do <u>Atendimento</u> da O.S. nos termos do disposto no “ <b>Erro! Fonte de referência não encontrada. Erro! Fonte de referência não encontrada.</b> ” da seção da seção 11.5. <b>Erro! Fonte de referência não encontrada..</b>	Multa de 10% sobre o valor da O.S.
Atraso injustificado na conclusão do atendimento de Ordem de Serviço que ultrapasse 25% do tempo originalmente previsto para conclusão da mesma O.S.	Multa de 0,5% sobre o valor da O.S. para cada dia de atraso (em dias corridos).
Inexecução dos testes estabelecidos no planejamento da O.S. ou não apresentação das evidências de realização desses testes.	Multa de 5% sobre o valor da O.S.
Erro em funcionalidade prevista na O.S. que tenha impedido a abertura de alguma das Unidades do CONTRATANTE.	Multa de 10% sobre o valor da O.S.

Tabela 1 - Sanções aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a O.S. de Manutenção

**Subtítulo.8 SERVIÇOS PERTINENTES AS TABELAS 2 E 3 DO MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

- 12.19. Será aplicada multa equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal das tabelas 2 e 3 do modelo de proposta de preços caso o respectivo estoque de demandas com prazo de atendimento vencido em determinado período de apuração ultrapassar 20% (vinte por cento) do total de demandas abertas quando o motivo do atraso for exclusivamente por falta de resposta com a solução por parte da CONTRATADA.
- 12.20. A multa citada no parágrafo anterior será acrescida de 5% (cinco por cento) para cada mês consecutivo de aplicação. Assim, caso o estoque de demandas com prazo vencido supere 20% por mais de um mês consecutivo, no primeiro mês de descumprimento será aplicada multa de 5%; no segundo mês será aplicada multa de 10%; no terceiro, 15%, e assim sucessivamente. Após 06 (seis) meses consecutivos de aplicação de multa, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução parcial.
- 12.21. Havendo atraso no atendimento de qualquer demanda pertinente ao valor mensal das tabelas 2 e 3 do modelo de proposta de preços, considerando-se o tempo máximo de atendimento e o nível de criticidade que estiverem definidos na seção seção 6 **Erro! Fonte de referência não encontrada.** para o tipo de demanda em questão, o CONTRATANTE aplicará as sanções previstas nas Tabelas 2,3 e 4, ambas nesta Subseção, cujos percentuais de multa (isto é, os indicados nessas tabelas) incidirão sobre o valor mensal fixo do referido Pacote Mensal de Serviços.
- 12.22. A aplicação de sanção em decorrência de atraso da CONTRATADA na disponibilização de solução de contorno para determinada demanda não exclui a aplicação de sanção em decorrência de atraso da CONTRATADA na disponibilização de solução definitiva para a mesma demanda e vice-versa.

<b>Nível 1 (criticidade da demanda com base nos Níveis Mínimos de Serviço)</b>			
<b>Atraso na Solução de Contorno em dias corridos</b>	<b>Sanção</b>	<b>Atraso na Solução Definitiva em dias corridos</b>	<b>Sanção</b>
2	Advertência	4	Advertência
de 3 a 14	Multa de 1% por dia de atraso	de 5 a 38	Multa de 0,5% por dia de atraso
de 15 a 29	Multa de 1% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual	de 39 a 49	Multa de 0,5% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual
30 ou mais	Multa de 30% e rescisão do Contrato por inexecução parcial	50 ou mais	Multa de 25% e rescisão do Contrato por inexecução parcial

Tabela 2 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível Grave

<b>Nível 2 (criticidade da demanda com base nos Níveis Mínimos de Serviço)</b>			
<b>Atraso na Solução de Contorno em dias corridos</b>	<b>Sanção</b>	<b>Atraso na Solução Definitiva em dias corridos</b>	<b>Sanção</b>
4	Advertência	8	Advertência
de 5 a 44	Multa de 0,25% por dia de atraso	de 9 a 74	Multa de 0,15% por dia de atraso
de 45 a 59	Multa de 0,25% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual	de 75 a 89	Multa de 0,15% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual
60 ou mais	Multa de 15% e rescisão do Contrato por inexecução parcial	90 ou mais	Multa de 13,5% e rescisão do Contrato por inexecução parcial

Tabela 3 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível Médio

<b>Nível 3 (criticidade da demanda com base nos Níveis Mínimos de Serviço)</b>			
<b>Atraso na Solução de Contorno em dias corridos</b>	<b>Sanção</b>	<b>Atraso na Solução Definitiva em dias corridos</b>	<b>Sanção</b>
8	Advertência	16	Advertência
de 9 a 79	Multa de 0,1% por dia de atraso	de 17 a 79	Multa de 0,07% por dia de atraso
de 80 a 99	Multa de 0,1% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual	de 80 a 99	Multa de 0,07% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual
100 ou mais	Multa de 10% e rescisão do Contrato por inexecução parcial	100 ou mais	Multa de 7% e rescisão do Contrato por inexecução parcial

Tabela 4 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível Baixo

#### Subtítulo.9 USO INDEVIDO DE INFORMAÇÕES

12.23. Será aplicada multa equivalente a 1% sobre o valor total do Contrato para cada uso indevido de informações referentes ao CONTRATANTE por parte da CONTRATADA. As informações citadas são aquelas referentes ao CONTRATANTE, acerca das quais a CONTRATADA tenha tomado conhecimento em função de suas atividades na execução do Contrato. Uso indevido — seja pela CONTRATADA, como pessoa jurídica, seja pelos profissionais designados por esta para execução do Contrato — é todo aquele que envolve informações do CONTRATANTE e que não tenha sido por este expressamente autorizado.

#### Subtítulo.10 INEXECUÇÃO PARCIAL E INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO

12.24. Sem prejuízo de aplicação do disposto nos demais itens desta Seção, será aplicada multa equivalente a 10% sobre o valor total do Contrato por inexecução parcial do objeto do Contrato.

12.25. Multa de 10% (dez por cento), aplicável sobre o preço global contratado, em caso de inexecução total deste Contrato, sem prejuízo das perdas e danos e lucros cessantes antes sofridos pelo Banco. Considera-se, ainda, como inexecução total do Contrato:

- a) A recusa do CONTRATADO em assinar o contrato relativo ao objeto que lhe foi adjudicado, salvo se decorrente de motivo de força maior definido em Lei e reconhecido pela autoridade competente;
- b) O descumprimento reiterado das obrigações contratuais e exigências estabelecidas no termo de referência, ADENDO I do Edital;
- c) Não adimplemento, pelo CONTRATADO, de seus encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação desta licitação;
- d) A recusa do CONTRATADO em responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- e) A não manutenção, pelo CONTRATADO, no curso do contrato, das condições de habilitação, o que será aferido periodicamente pelo CONTRATANTE, nos termos do art. 69, IX, da Lei nº 13.303/16;
- f) A subcontratação em desconformidade com as condições estabelecidas no Termo de Referência.

#### Subtítulo.11 DESCUMPRIMENTO DAS DEMAIS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

12.26. A multa poderá ser cominada em razão do atraso injustificado no cumprimento do objeto, de prazos estipulados ou descumprimento de obrigações contratuais, sendo os prazos de aplicação das multas, definidos nesta seção, consideram-se dias corridos, nas seguintes hipóteses e percentuais:

- a) Multa de 1% (um por cento), por dia de atraso, pelo descumprimento dos prazos relativos à implantação da solução e/ou dos links de comunicação, aplicável sobre o valor a ser desembolsado para a respectiva implantação. Nesta hipótese, o atraso injustificado por período superior a 30 (trinta) dias caracterizará o descumprimento

total da obrigação, punível com multa de 10% (dez por cento) apurada sobre o valor global estimado do contrato, ficando a critério da Administração a rescisão contratual conforme previsão no artigo 82, §1º da Lei 13.303/16..

- b)** Na hipótese de situações de gravidade de descumprimento de itens concernentes à seção **6 Níveis Mínimos de Serviço/ Das Definições do Acordo de Nível de Serviços (SLA)** e de descumprimento reiterado, a pena será elevada a multa de 10% (dez por cento), ficando a critério da Administração a rescisão contratual conforme previsão no artigo 82, §1º da Lei 13.303/16..
- c)** Multa de 10% (dez por cento) aplicável sobre o valor apurado para pagamento no mês em que se verificar a ocorrência
- d)** faltosa, nas demais violações ou descumprimentos de cláusula(s) ou condição(ões) estipulada(s) neste Termo de Referência.

- 12.27. As multas poderão ser aplicadas cumulativamente com as sanções de advertência, suspensão temporária, bem como, com a multa por rescisão contratual.
- 12.28. As multas devem ser recolhidas, ou seu valor ser debitado cautelarmente de valores devidos à CONTRATADA, no prazo de dez dias corridos, contados da notificação, após apuração em processo administrativo em que seja garantida à CONTRATADA ampla defesa e o contraditório.
- 12.29. Quando a soma do valor total das multas, reduções de faturas previstas na seção 7 Níveis Mínimos de Serviço/ Das Definições do Acordo de Nível de Serviços (SLA) e demais sanções pecuniárias, aplicadas cumulativamente, no período de doze meses, excederem a 30% do valor total do contrato, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas.
- 12.30. Será aplicada multa, sobre o valor total do contrato, equivalente a 0,005%, por demanda decorrente de abertura de chamados por defeito ou vício do produto ou serviço, com prazo de atendimento vencido em mais de dez vezes o prazo máximo estabelecido para conclusão. A multa será aplicada mensalmente enquanto a demanda não for concluída.
- 12.31. A aplicação das penalidades aludidas nesta cláusula não obsta que o CONTRATANTE rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções, quando constatado por meio de processo administrativo, no qual será assegurado contraditório e ampla defesa, o descumprimento das obrigações previstas contratualmente, por fato imputável exclusivamente à CONTRATADA.
- 12.32. As demais penalidades serão aplicadas nos termos da Lei e do Contrato.

### **13. TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

---

- 13.1. No prazo máximo de 120 (cento e vinte dias) dias antes da finalização do contrato, quer por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia, informações e técnicas empregadas, sem perda de informações, a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso; e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para o Banpará ou a seu designado, capacitando-os para a continuidade da execução dos serviços.
- 13.2. No processo de transição contratual deverão constar, ainda, todos os projetos que foram desenvolvidos ou encontram-se em fase de desenvolvimento, objetivando a manutenção de todas as atividades executadas e a transmissão de informações para órgãos fiscalizadores/reguladores. As informações deverão incluir, mas não se restringindo: especificações técnicas; integrações realizadas; relatórios gerados; e normativos observados.



- 13.3. A transição contratual inclui o fornecimento de toda a documentação do sistema integrante da Solução Objeto, incluindo a de hardware e software, configuração de ambiente para continuidade dos trabalhos de sustentação, instaladores, bem como procedimentos rotineiros ou outros previstos para manter o pleno funcionamento, instalação, Sustentação, Manutenção ou restauração de quaisquer estruturas sistêmicas integrantes da Solução.
- 13.4. As informações dos clientes e contratações de cartões são de propriedade do Banpará e devem ser repassados ao Banpará ou a quem for indicado para assumir o contrato.
- 13.5. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição Contratual em até 30 dias (trinta dias) a contar da data de notificação por escrita do CONTRATANTE.
- 13.6. O plano de transição contratual deverá prever, obrigatoriamente: a entrega das versões finais dos produtos e documentações, a transferência de conhecimento e a devolução de qualquer recurso que esteja em posse da CONTRATADA e os produtos de software resultantes de serviços de desenvolvimento deverão ser catalogados pela contratante, observando-se os normativos do Órgão Central do SISP quanto à disponibilização de software público.
- 13.7. O Plano de Transição Contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso, com cronograma e horários dos eventos previamente aprovados pelo CONTRATANTE.
- 13.8. É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição Contratual, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse de todas as informações necessárias, de forma clara, objetiva, com total conteúdo técnico necessário para sua compreensão, objetivando a continuidade dos serviços pelo Banpará (ou empresa por ele designado).
- 13.9. Ao final do processo de transição contratual, os técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços deverão estar capacitados para realizar a instalação, a Sustentação e a Manutenção (Evolutiva, inclusive) do sistema integrante da Solução Objeto.
- 13.10. O Plano de Transição Contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao Banpará.
- 13.11. É de responsabilidade do Banpará indicar, para a CONTRATADA, os recursos humanos que serão receptores dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no Plano de Transição Contratual.
- 13.12. O fato da CONTRATADA ou dos seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo Banpará que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados ao Banpará por esta falha, além da responsabilidade contratual e de possíveis indenizações por “perdas e danos”.
- 13.13. . A elaboração e a execução do Plano de Transição Contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento das Ordens de Serviços demandadas pelo Banpará.

- 13.14. O Banpará reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o Plano de Transição Contratual, desde que o novo provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades previstas em contrato.
- 13.15. Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimento, o Banpará aplicará a CONTRATADA as sanções previstas no Contrato e seus ADENDOS.
- 13.16. O CONTRATANTE comunicará a CONTRATADA com 30 dias de antecedência o cancelamento dos serviços previstos no item (colocar item do Call Center e outros serviços) deste documento, cabendo a CONTRATADA a realizar todos os procedimentos previstos nesta cláusula.

#### **14. DO PAGAMENTO**

---

- 14.1. Faturamento, preço e pagamento
  - 14.1.1. O faturamento só poderá ser feito pela empresa CONTRATADA, vencedora da Licitação; e somente a ela será o pagamento efetuado.
  - 14.1.2. O preço a ser pago, mensalmente, mediante emissão de fatura pela Contratada, será apurado pelos valores individuais apresentados pela Contratada conforme tabelas no Anexo II (Modelo de Proposta de Preços).
  - 14.1.3. O pagamento relativo ao objeto deste Termo será realizado pela CONTRATANTE, de acordo com a utilização mensal dos serviços, em até 15 (quinze) dias após a data de entrega. Excetua-se desta regra o Valor de Implantação (constante na tabela 1 do Adendo II) que será pago uma única vez, no prazo de 15 (quinze) dias a contar do início do efetivo serviço de processamento dos cartões Banpará.
    - 14.1.3.1. Na hipótese da licitante vencedora for a mesma pessoa jurídica a qual atualmente presta serviços ao Banpará, não será cobrado ou pago o Valor de Implantação. Porém, a sua inclusão na planilha orçamentária de preços, para composição do preço final, é obrigatória; assim como a utilização de preços inexequíveis, acarretará a desclassificação da proposta, nos termos do art. 56, inciso III, da Lei 13.303/16.
- 14.2. Na hipótese de erro de faturamento, os documentos serão devolvidos à CONTRATADA para ajuste e retificação, interrompendo-se o prazo de pagamento. O pagamento somente será devido com a reapresentação das fatura e documentos ajustados e sem inconsistências; reabrindo-se o prazo de pagamento, nos termos do item 14.1.3.
- 14.3. O fornecedor deverá apresentar, obrigatoriamente, junto com a Nota Fiscal/Fatura, o Certificado de Regularidade de Situação do FGTS e a Certidão Negativa de Débito para com o INSS.
- 14.4. O não cumprimento do contido no subitem anterior implicará no inadimplemento contratual e conseqüente responsabilização, nos termos das sanções previstas.
- 14.5. O pagamento à contratada ocorrerá somente após iniciada, efetivamente, a prestação dos serviços de processamento de cartões BANPARÁ, objeto deste contrato. Durante o período de implantação não serão devidos nem remunerados,

- nem ressarcidos quaisquer valores à contratada, referentes a serviços, despesas ou pagamentos.
- 14.6. O Banco efetuará o pagamento via crédito em conta corrente a ser aberta pela licitante vencedora em uma das agências do Banco do Estado do Pará S/A - BANPARÁ, a qual deverá ser indicada na nota fiscal/fatura, conforme dispõe o Decreto do Estado do Pará nº 877/2008.
  - 14.7. Na hipótese de aplicação de penalidades contratuais à CONTRATADA, será retido o valor da multa/penalidade em discussão até a completa conclusão do processo.
  - 14.8. A eventual demora ou inadimplência no cumprimento das obrigações pela CONTRATADA acarretará, além da imposição dos SLA's previstos contratualmente, a aplicação das multas e demais penalidades determinadas em contrato, conforme processo administrativo de apuração de responsabilidades (nos termos dos art. 82 e 83 da Lei 13.303/16).
  - 14.9. Em razão de sua responsabilidade contratual e extracontratual, os danos e prejuízos, inclusive determinados por ações judiciais ou atuações de órgãos administrativos, que penalizem o Banco decorrente de falhas na execução do contrato por parte da CONTRATADA, serão repassados a esta, conforme processo administrativo de apuração de responsabilidades (art. 82, §2º, da Lei 13.303/16).
    - 14.9.1. Entendem-se como de responsabilidade da CONTRATADA, nos termos do item 14.9., todos os custos e danos decorrentes da atuação e representação da CONTRATANTE em processos administrativos e judiciais, quer como parte (ré) ou terceiro interessado, tais como (mas não se restringindo): custas e emolumentos administrativos e judiciais, honorários profissionais e advocatícios; custos e despesas de transporte, incluindo diárias, ajuda de custos, hospedagem, transporte; entre outras. A responsabilidade e pagamento deverá ser efetuado em razão do evento correspondente, independentemente de decisão administrativa ou judicial ou de trânsito em julgado.
  - 14.10. No preço apresentado pela CONTRATADA já estão incluídos todos os tributos e demais encargos que incidam ou venham a incidir sobre o contrato, assim como contribuições previdenciárias, fiscal e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho, e outros, ficando excluída qualquer solidariedade do Banco, por eventuais autuações.
  - 14.11. De acordo com a legislação tributária e fiscal em vigor, será efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições incidentes no objeto contratado.
  - 14.12. Os valores contratados serão reajustados anualmente, a contar da data limite de apresentação da proposta, no prazo da lei, segundo a variação acumulada do INPC do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou na falta deste, outro que estiver estabelecido na legislação à época de cada reajuste.
  - 14.13. Havendo necessidade de realização de serviços por profissionais residentes ou não residentes em Belém-PA, as despesas com passagens aéreas, deslocamentos, estadias e refeições, serão arcadas pela licitante vencedora.
  - 14.14. Uma vez configurada a “má qualidade” da prestação de serviço, com descumprimento do Acordo de Nível de Serviço, serão realizadas as referidas reduções expostas na Seção 6; independentemente da aplicação das sanções contratuais por caracterização do descumprimento.
  - 14.15. O faturamento deverá ser realizado através da emissão de documento fiscal contendo a atividade desenvolvida de acordo com o objeto do contrato.

## **15. DAS OBRIGAÇÕES**

### **15.1. DA CONTRATADA:**

- 15.1.1. Para consecução dos objetivos previstos neste Termo, a CONTRATADA, além das obrigações definidas no Edital e Contrato, ou estabelecidas em lei, também se

obriga a:

- 15.1.1.1. Prestar os serviços especializados, por sua conta e risco, usando meio e pessoal próprio;
- 15.1.1.2. Responsabilizar-se pela integral prestação de serviços, inclusive quanto a possíveis assessorias na definição de processos, parâmetros e produtos, assim como na observância da legislação e regramentos em vigor;
- 15.1.1.3. Reparar ou corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, os vícios resultantes da má execução dos serviços objeto do Contrato;
- 15.1.1.4. Responder civil e penalmente por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados ao BANPARÁ e/ou a terceiros na prestação dos serviços objeto deste contrato, inclusive originados por falhas operacionais da CONTRATADA;
- 15.1.1.5. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo BANPARÁ na execução dos serviços contratados;
- 15.1.1.6. Efetuar o pagamento de seus empregados no prazo previsto na legislação, independentemente do recebimento da fatura;
- 15.1.1.7. Efetuar os pagamentos de todos os tributos, contribuições fiscais, parafiscais, trabalhistas e previdenciários que incidam direta ou indiretamente sobre o contrato firmado ou seu objeto, ficando, desde logo, convencionado que o BANPARÁ poderá descontar de qualquer crédito da CONTRATADA a importância correspondente a eventuais pagamentos desta natureza, que porventura venha a efetuar por imposição legal, podendo também, o BANPARÁ exigir, se e quando necessário, a apresentação dos respectivos comprovantes de quitação dos períodos anteriores;
- 15.1.1.8. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis, junto ao BANPARÁ;
- 15.1.1.9. Participar, através de representante legal com poderes para decidir em nome da empresa, de todas as reuniões e atividades de coordenação, planejamento, acompanhamento e avaliação que venham ser convocadas pelo BANPARÁ, a ocorrer nas dependências da CONTRATANTE sem que haja qualquer ônus financeiro adicional, obedecendo a calendário a ser negociado entre as partes, com regularidade de, no mínimo, uma reunião mensal, sem prejuízo da necessidade de reuniões extraordinárias de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;
- 15.1.1.10. Manter, em seu quadro de funcionários e terceirizados, pessoal apto a prestar serviços com civilidade e cortesia com o pessoal do BANPARÁ; e que atendam aos seguintes requisitos:
  - 15.1.1.10.1. Possuir bons princípios de urbanidade;
  - 15.1.1.10.2. Possuir atitude, postura e comportamento condizentes com o decoro da profissão;
  - 15.1.1.10.3. Pertencer ao quadro de empregados da CONTRATADA ou ao quadro de empregados das empresas subcontratadas, no caso de subcontratação.
  - 15.1.1.10.4. Respeitar as normas internas do Banpará, assim como seu Código de Ética.
- 15.1.1.11. Não se estabelecerá qualquer vínculo de natureza trabalhista, previdenciária ou acidentária, entre o BANPARÁ e os funcionários da CONTRATADA, necessários à execução dos serviços contratados, ficando a cargo desta última

todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, securitárias ou acidentárias, decorrentes do vínculo empregatício existente entre ela e seus funcionários. Ocorrendo qualquer reclamação trabalhista de qualquer destes funcionários, durante o período de vigência deste contrato, que de qualquer forma afete o BANPARÁ, a CONTRATADA assumirá prontamente, de forma integral e sem quaisquer limitações, todas as responsabilidades, isentando o BANPARÁ de forma expressa e inquestionável.

15.1.1.11.1. Entendem-se como de responsabilidade da CONTRATADA, nos termos do item 15.1.1.11., todos os custos e danos decorrentes da atuação e representação da CONTRATANTE em processos administrativos e judiciais trabalhistas, quer como parte (ré) ou terceiro interessado, tais como (mas não se restringindo): custas e emolumentos administrativos e judiciais, honorários profissionais e advocatícios; custos e despesas de transporte, incluindo diárias, ajuda de custos, hospedagem, transporte; entre outras. A responsabilidade e pagamento deverá ser efetuado em razão do evento correspondente, independentemente de decisão administrativa ou judicial ou de trânsito em julgado.

15.1.1.12. Executar os serviços previstos neste contrato através de pessoas idôneas, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que as mesmas venham cometer no desempenho de suas funções, obrigando-se inclusive, a indenizar a CONTRATANTE por todos os danos e prejuízos que ocasionarem;

15.1.1.13. Dar ciência ao BANPARA, imediatamente, e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo BANPARÁ, cujas reclamações se obriga a atender prontamente;

15.1.2. A CONTRATADA fornecerá arquivos financeiros que possibilitem ao BANPARÁ a disponibilização de informações para agências, via sistema, consulta de saldo de clientes e automatização da transferência de dados monetários e cadastrais para o sistema de controle de prejuízo. Os mesmos deverão ser parametrizados em conformidade com a definição da CONTRATANTE. Tais dados não se confundem com os assentamentos contábeis;

15.1.3. A CONTRATADA fica obrigada a reparar os danos causados por ela e/ou por seus funcionários ao BANPARÁ, em razão do serviço contratado, desde que o mesmo tenha sido prestado em desacordo com os padrões de qualidade acordados entre as partes.

15.1.4. A CONTRATADA não poderá, em nenhuma hipótese, utilizar e/ou disponibilizar para terceiros os dados e relações de portadores dos cartões de emissão do BANPARÁ, para qualquer finalidade que seja, incluindo mala-direta ou outro tipo de comunicação, oferta de produtos e serviços, etc.

15.1.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar completa infraestrutura computacional, operacional e de pessoal, no intuito de atender todos os padrões de qualidades e diferenciais dos cartões do BANPARA, nos moldes definidos expressamente neste instrumento e seus ADENDOS;

15.1.6. Prestar serviço de manutenção de Sistema e adequação de Software aplicativo às necessidades do BANPARÁ - desenvolvimento de rotina, Interface e aperfeiçoamento - bem como na realização de alterações por



- determinação das bandeiras ou por mudanças na política econômica ou ainda, de ordem legal;
- 15.1.7. Desenvolver, disponibilizar e fornecer o suporte necessário para o pleno funcionamento de um aplicativo digital com as informações do Cartão de Crédito Pessoa Física e Jurídica e Pré-pago, para facilitar a acessibilidade dos portadores à consulta de saldo devedor, limites utilizado/disponível, últimas faturas, atual e posteriores, serviços disponibilizados na Central de Atendimento convencional, contestação de compras, acesso e operacionalização do programa de fidelidade, permitindo e gerenciando o acesso através de dispositivos móveis e smartphones.
  - 15.1.8. Manter os arquivos necessários exigidos pelas MASTERCARD e VISA Internacional e pela legislação aplicável;
  - 15.1.9. Fornecer treinamento de implantação, por sua conta, para os funcionários do BANPARÁ designados como responsáveis pelos cartões. O local para treinamento deverá ser nas instalações do BANPARÁ.
  - 15.1.10. Assessorar o BANPARÁ em todos os serviços relacionados à administração de cartões de crédito, débito, pré-pagos e múltiplos;
  - 15.1.11. Comprovar, sempre que solicitado pelo BANPARÁ, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
  - 15.1.12. Submeter à apreciação e aprovação prévia do BANPARÁ qualquer serviço que envolva remuneração, quer de terceiros, quer da CONTRATADA, cujos preços não estejam previstos no contrato. Nesta hipótese de não previsão contratual, a contratação e pagamento de tais serviços somente poderão ser realizadas após a edição e assinatura de Termo Aditivo contratual, nos termos da Lei nº 13.303/16;
  - 15.1.13. Manter o padrão de qualidade exigido pelo mercado e pelas BANDEIRAS, relativamente aos serviços contratados e à expedição de “Welcome Kit”, que deverá ser previamente aprovado pelo BANPARÁ;
  - 15.1.14. Disponibilizar, através de teleprocessamento, todos os dados relativos à movimentação de cada conta, possibilitando ao BANPARÁ trabalhar esses dados para a apuração de rentabilidade por agência, conta e modalidade de cartão, em “layout” aprovado pela CONTRATANTE, tornando inteligível as informações repassadas.
  - 15.1.15. Com o objetivo de assegurar que todas as condições acordadas estejam sendo cumpridas para a prestação dos serviços, a CONTRATADA concorda que o BANPARÁ, audite, quer por funcionários próprios ou por terceiros contratados, durante o horário comercial e mediante prévia comunicação à CONTRATADA, todos os serviços prestados ao BANPARÁ, utilizando recursos próprios ou auditores independentes.
  - 15.1.16. Deverá a contratada arcar com todos os custos referentes a todas as necessidades tecnológicas, para efetivação dos serviços contratados, como sistemas, integração destes aos legados do Banco, aquisição de links e equipamentos de comunicação e demais equipamentos necessários à efetiva prestação dos serviços.
  - 15.1.17. Observar as normas e instruções dos órgãos reguladores (dentre estes, o Conselho Monetário Nacional e o Banco Central do Brasil), assim como das BANDEIRAS, relativo a prestação de serviço objeto deste Termo

- de Referência; obrigando-se a adequar seus sistemas, processos, relatórios e qualquer outro artefato as citadas diretrizes regulatórias;
- 15.1.18. Observar as normas e procedimentos internos do BANPARÁ no que se refere à segurança (Política de Segurança, conforme Adendo IX deste Termo) e sigilo dos dados manuseados, bem como no que é pertinente à documentação (termo de confidencialidade), sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários, que tiverem acesso nas dependências do Banco, e aos que possuem acesso remoto;
- 15.1.19. Observar as normas e procedimentos internos do BANPARÁ no que se refere aos REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS, conforme ADENDO VI deste Termo;
- 15.1.20. Observar as informações indicadas no MODELO DE TELA PARA CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS, conforme Anexo VIII deste Termo, disponibilizando as informações que constam no modelo. Caso a CONTRATADA possua um sistema diferente, o mesmo deverá ser homologado entre as partes, inclusive o “layout” de apresentação dos dados e informações;
- 15.1.21. Observar as informações indicadas nos MODELOS DE TELA PARA OS SISTEMAS INFORMATIZADOS DO BANPARÁ, conforme ADENDO VIII deste Termo, disponibilizando as informações que constam no modelo. Caso a CONTRATADA possua um sistema diferente, o mesmo deverá ser homologado entre as partes, inclusive o “layout” de apresentação dos dados e informações;
- 15.1.22. Não subcontratar, os seguintes objetos desta contratação: Processamento, Prevenção a Fraude, “Back Office” (contabilidade, suporte e gestão operacional, intercâmbio e consultoria de base), sendo que caso a CONTRATADA deseje subcontratar qualquer outra parte do objeto deste Termo, será obrigatória a anuência da CONTRATANTE;
- 15.1.23. Manter garantia contra bugs (falhas de programação);
- 15.1.24. Observar os prazos apresentados no cronograma de execução do serviço, bem como o prazo de entrega deste;
- 15.1.25. Dar ciência ao BANPARÁ, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;
- 15.1.26. Manter absoluto sigilo quanto às informações contidas nos equipamentos, documentos e/ou materiais manipulados por seus empregados, dedicando especial atenção à sua guarda, permitindo que este, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso;
- 15.1.27. A CONTRATADA obriga-se, durante o curso do contrato e após o seu término, ao mais completo e absoluto sigilo com relação a toda informação de qualquer natureza referente às atividades do Banco, das quais venha a ter conhecimento ou às quais venha a ter acesso por força do cumprimento do contrato, não podendo sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, invocar, revelar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, responsabilizando-se em caso de descumprimento da obrigação assumida por eventuais perdas e danos e sujeitando-se às cominações legais, nos termos da Lei Complementar Nº 105, de 10 de Janeiro de 2001 e demais leis correlatas.



**15.2. DO BANPARÁ:**

**15.2.1.** Para consecução dos objetivos previstos, o BANPARÁ, além das obrigações definidas em outros documentos, ou estabelecidas em lei, obriga-se a:

- 15.2.1.1. O BANPARÁ será responsável pela definição dos parâmetros a serem aplicados pela CONTRATADA e necessários à prestação dos serviços contratados. Ressalte-se que tal responsabilidade é independente, não isentando a CONTRATADA de responsabilidades quando verificado que a definição errônea dos parâmetros decorreu a má-prestação de serviços de consultoria ou assessoria qual se obrigou;
- 15.2.1.2. Comunicar à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, toda política mercadológica que produza significativas alterações na base de usuários e/ou estabelecimentos, ou ainda nos fluxos operacionais, necessitando, assim, investimentos ou adequações da estrutura operacional da CONTRATADA;
- 15.2.1.3. Cumprir, durante o prazo do contrato, inclusive no período de prévio aviso, todas as disposições contratuais;
- 15.2.1.4. Definir as políticas de preços (anuidades e outras taxas devidas pelos TITULARES do cartão), encargos, concessão de crédito, cobrança e estratégias de "marketing", sendo que a contratada prestará assessoramento a contratante nesses aspectos;
- 15.2.1.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- 15.2.1.6. Permitir que o pessoal credenciado da CONTRATADA tenha livre acesso ao local de execução dos serviços ora contratados;
- 15.2.1.7. Fornecer à CONTRATADA todas as informações que esta necessitar para poder cumprir adequadamente o contrato, desde que isto não infrinja nenhuma cláusula das políticas de Segurança da Informação e de Segurança Cibernética;
- 15.2.1.8. Não utilizar os empregados da CONTRATADA em outras atividades que não as especificadas em contrato.
- 15.2.1.9. Efetuar o pagamento mensalmente da nota fiscal/fatura apresentada pela CONTRATADA, conforme o prazo e as condições estabelecidas.

**16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 16.1. Os cartões descritos no objeto são produtos da CONTRATANTE, sendo de sua total responsabilidade todas as decisões mercadológicas e estratégicas. Do mesmo modo, receitas e despesas operacionais dos cartões inerentes ao próprio negócio (não dos serviços de administração operacional, prestados pela contratada, também objeto deste contrato), pertencem à CONTRATANTE. Assim, as receitas de anuidades, taxas de desconto, juros, encargos de financiamento e mora, e demais receitas operacionais não decorrentes deste contrato, bem como as despesas de vendas, financeiras, as decorrentes de fraude, inadimplemento e quaisquer outras despesas operacionais não decorrentes do contrato, são todas da CONTRATANTE, que também é a única proprietária do banco de dados constituído pelas informações cadastrais fornecidas pelos titulares dos cartões. À

CONTRATADA cabe a administração operacional do processo, acatando as normas mercadológicas, estratégicas e financeiras ditadas pela CONTRATANTE, respeitados os limites contratuais e legais. A CONTRATADA é responsável pela segurança e manutenção do sigilo da base de dados.

- 16.2. As partes acordam que a CONTRATADA não será responsável por eventuais insucessos mercadológicos, financeiros ou de qualquer outra natureza dos cartões de emissão da CONTRATANTE, desde que o fato gerador do resultado não decorra de ato atribuível e devidamente comprovado, de funcionários e/ou prepostos da CONTRATADA e nem falhas de prestação de serviço – incluindo consultoria e assessoria objeto deste Termo.
- 16.3. As alterações contratuais só serão válidas se processadas por escrito, através de Termos Aditivos, devidamente assinados e rubricados pelos representantes legais da contratante.
- 16.4. Os entendimentos mantidos pelas partes deverão ser sempre por escrito, ressalvados os casos determinados pela urgência, quando deverão ser confirmados posteriormente, por escrito, dentro das 72 (setenta e duas) horas seguintes.
- 16.5. Os sistemas de computador (“softwares”), utilizados pela contratada para a execução do contrato, deverão ser da contratada, ou de terceiros, devidamente licenciados para uso.
- 16.6. O Contrato juntamente com este Termo de Referência e anexos, o Edital, seus respectivos anexos, serão os únicos instrumentos legais e reguladores dos serviços.
- 16.7. Estará isenta a CONTRATADA de incidir em qualquer reparação de danos, nos casos de utilização de cartão que tenha sido objeto de furto, roubo ou clonagem, salvo se ela conceder autorização para transação de compra e/ou saque com cartão bloqueado.
- 16.8. A CONTRATADA, em conjunto com o BANPARÁ participará de todas as negociações relativas a apuração de prejuízo, provendo todos os meios de provas necessários, no intuito de apurar e avaliar os aludidos prejuízos.
- 16.9. **A CONTRATADA deverá seguir rigorosamente a política de segurança da informação, bem como, o termo de confiabilidade, zelo e responsabilidade sobre os bens de informação do Banco, sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários, que ora, tiverem acesso nas dependências do Banco, ora, os que possuem acesso remoto.**
- 16.10. **A ausência ou omissão da fiscalização do Banco não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades oriundas deste contrato.**
- 16.11. **Todos os “softwares” e recursos computacionais utilizados pela CONTRATADA, necessários para o atendimento do objeto do contrato, deverão ser devidamente legalizados, em conformidade com as leis de Software (nº 9.609/98) e do Direito Autoral (nº 9.610/98).**
- 16.12. **Caso haja a necessidade de alocar equipamentos de informática nas dependências do Banco, de propriedade da CONTRATADA, como: computadores, “switches”, “hubs”, roteadores, impressoras, os mesmos deverão, obrigatoriamente, antes de conectar-se com a rede corporativa, estar de acordo com a Política de Segurança, bem como com o Termo de Responsabilidade e Sigilo de Informações do Banco.**

- 16.13. Caso haja necessidade de acessos remotos, por parte dos funcionários da CONTRATADA, o Banco deverá ser informado, por escrito, da necessidade de utilização do referido meio e a CONTRATADA tem que estar de acordo com a Política de Segurança, bem como com o Termo de Responsabilidade e Sigilo de Informações do Banco.
- 16.14. Fica a critério do Banpará, solicitar a qualquer momento a atualização dos REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS para versões posteriores, conforme Adendo I deste Termo. Quando isso implicar em ônus a CONTRATADA, poderá ser enquadrado como justificativa para reequilíbrio econômico do contrato.
- 16.15. Para se garantir o fiel cumprimento de todas as cláusulas e condições do contrato, a CONTRATADA deverá optar por uma das modalidades de garantia previstas nos incisos de I a III, do parágrafo primeiro, do art.70 da Lei 13.303/16.
- 16.16. Em caso de renovação de contrato a CONTRATADA deve, obrigatoriamente fornecer ao BANPARÁ os seguintes documentos:
- 16.16.1. Prova de regularidade para com as Fazendas Públicas Federal (inclusive Dívida Ativa), Estadual (se a sede da empresa for no estado do Pará, a comprovação se dará por meio de duas certidões: a de natureza tributária e não tributária) e Municipal [se a sede da empresa for no município de Belém, a comprovação se dará por meio de 02 Certidões: Negativa de Débito (ou equivalente) e de Regularidade Fiscal];
- 16.16.2. Prova de regularidade junto ao Instituto Nacional de Seguridade – INSS, através de apresentação de Certidão Negativa de Débito - CND;
- 16.16.3. Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal;
- 16.16.4. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da licitante, dentro de seu prazo de validade;
- 16.16.5. Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da Sessão Pública. Devem ser nomeados os valores do ativo circulante (AC) e do passivo circulante (PC), de modo a extrair-se Índice de Liquidez Geral (LG), Índice de Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral, igual ou superior a um ( $\geq 1$ ), resultante da aplicação da seguinte fórmula, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial ou apurados mediante consulta *on line* no caso de empresas inscritas no SICAF:

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

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

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

OBS1: Ainda que o licitante apresente índices econômicos inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente, será considerado habilitado comprovando que possui capital social mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor da contratação.

OBS2: Certidão negativa de Pedido de falência, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica; **sendo que as Certidões que não expressem a validade, só serão admitidas como válidas se emitidas a menos de 180 (cento e oitenta) dias anteriores à abertura da sessão.**

## 17. DOS RELATÓRIOS DE ACOMPANHAMENTO

17.1. A comprovação do desenvolvimento dos serviços será feita por meio de Relatórios de Acompanhamento Mensal e/ou semanal encaminhados ao Banpará, em língua portuguesa de acordo com os padrões ortográficos vigentes durante a execução do contrato conforme a seguir:

17.1.1. Elaboração e encaminhamento em meio impresso, magnético e digital de acompanhamento mensal, detalhando e documentando as atividades desenvolvidas no mês anterior, os quais deverão ser emitidos pelo sistema de gerenciamento de projetos e atividades a ser disponibilizado pela CONTRATADA;

17.1.2. Poderão constar dos relatórios de acompanhamento mensais tantos anexos quantos forem necessários, a critério da CONTRATADA, para documentar as atividades desenvolvidas.

## 18. DO PRAZO DO CONTRATO

---

18.1. O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis até o limite previsto na Lei 13.303, conforme preceitua o seu artigo 71.

## 19. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

---

A gestão e fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento dos serviços definidos no contrato e seus ADENDOS.

A gestão do contrato abrange o encaminhamento de providências, devidamente instruídas e motivadas, identificadas em razão da fiscalização da execução do contrato, suas alterações, aplicação de sanções, rescisão contratual e outras medidas que importem disposição sobre o contrato e seus ADENDOS.

A fiscalização da execução do contrato consiste na verificação do cumprimento das obrigações contratuais por parte da contratada, com a alocação dos recursos, pessoal qualificado, técnicas e materiais necessários.

A fiscalização do contrato obedecerá as normas vigentes na instituição, bem como, as previsões legais e as melhores práticas de mercado.

### 19.1. FISCALIZAÇÃO TÉCNICA

O agente de fiscalização técnica da área de TI é papel desempenhado por empregado representante da Diretoria de Tecnologia do CONTRATANTE, indicado pelo Gestor, mediante consulta da Autoridade Competente dessa área para fiscalizar a execução do Contrato quanto aos aspectos pertinentes à área de Tecnologia da Informação (TI), reportando-se ao Gestor do Contrato no que tange aos aspectos de TI pertinentes à entrega dos serviços, verificando, dentre outros aspectos, o cumprimento dos seus resultados e cronograma, a utilização das ferramentas, técnicas e recursos humanos exigidos para a execução dos serviços contratados, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte da CONTRATADA, bem como informar ao Gestor do Contrato sobre providências que importem disposição sobre o Contrato, com as respectivas justificativas; obedecendo os procedimentos existentes nos manuais de fiscalização e gestão de contratos vigentes.

## **19.2. FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

Trata-se da fiscalização relativa aos aspectos administrativos de gestão do contrato.

Art. 87, 6: A fiscalização administrativa deve avaliar o cumprimento de obrigações do contratado relacionadas a aspectos de gestão, especialmente nos contratos de terceirização e tocante aos empregados que põe à disposição do BANPARÁ, de modo a exigir o cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais, com a apresentação dos documentos previstos nos contratos e que sejam pertinentes, nos termos da legislação e deste Regulamento, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte do contratado, bem como informar ao gestor do contrato sobre providências que importem disposição sobre o contrato, com as respectivas justificativas.

Definir o funcionário (ou mais de 1) responsável pela fiscalização administrativa e a respectiva área e suas atribuições de fiscalização.

## **19.3. A FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO ABRANGE AS SEGUINTE ROTINAS:**

### **19.3.1. FISCALIZAÇÃO TÉCNICA:**

- a) Acompanhar as fases do CONTRATO e execução das atividades, solucionando quaisquer casos concernentes a estes, de responsabilidade técnica do Banpará
- b) Monitorar e avaliar constantemente a execução do objeto do contrato, de modo que sejam cumpridas integralmente todas as condições estabelecidas nas cláusulas contratuais, sua qualidade, resultados e cronogramas, a utilização dos materiais, técnicas e recursos humanos exigidos, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte da contratada, registrando todas as ocorrências;
- c) Informar ao gestor do Contrato sobre providências que importem disposição sobre o contrato, com as devidas justificativas
- d) Solicitar à CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos necessários ao perfeito conhecimento e controle das atividades.
- e) Obedecer quaisquer rotinas contidas no Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos vigente da contratante.

## **20. DISPOSIÇÕES GERAIS**

---

Qualquer ponto que seja necessário ao perfeito entendimento do documento e que não necessite de um item próprio para detalhamento poderá ser incluído aqui, abaixo seguem alguns exemplos: Vedação à contratação do mesmo agente econômico para objetos que exigem a segregação de funções (Art.27, RLC).



**ADENDO I - A - DO CONTROLE DE PROCESSAMENTO DE PORTADORES/CLIENTES, MANUTENÇÕES SISTÊMICAS E INTERFACE:**

1. Para o controle de processamento de Portadores/Clientes dos cartões Banpará, assim como as manutenções sistêmicas e interface, a CONTRATADA deverá observar os seguintes parâmetros obrigacionais:
  - 1.1. Receber e efetuar cadastramento de clientes dos cartões, mediante conversão de base ou processo de vendas, emitindo, gravando, personalizando fisicamente e eletronicamente, embossando, enviando e controlando os cartões aprovados, integrando com os sistemas de controle do Banpará.
  - 1.2. Enviar os cartões devidamente BLOQUEADOS aos clientes
  - 1.3. O desbloqueio dos cartões poderão ser realizados via Central de Atendimento, agência, ou qualquer outro canal definido pelo CONTRATANTE, para sua utilização, a critério do cliente;
  - 1.4. Expedir e controlar a entrega de “Folder Welcome Kit”, incluindo confecção de plástico/cartão, personalizando física e eletronicamente, gravação, embosso, controle e processamento do protocolo de entrega dos mesmos, além da confecção de: contrato, envelope AR, etiqueta adesiva de desbloqueio, folder Porta-cartão e manuseio em geral;
  - 1.5. Emitir o Extrato/Fatura Envelopada, Postagem e Controle desses procedimentos;
  - 1.6. Gerar e enviar Extrato/Fatura via e-mail, sendo necessária a adesão do cliente. A contratada disponibilizar o serviço de adesão pelos canais (e-mail, sms, push, aplicativo e outras) a serem definidos pela CONTRATANTE, devendo disponibilizar também relatórios gerenciais e de acompanhamento. A adesão a esse serviço ensejará no cancelamento do envio e cobrança de faturas físicas
  - 1.7. Renovar de forma automática os cartões ativos, conforme política de negócio estabelecida pela contratante com opção de bonificação por uso/ativação, assim como bloquear automaticamente o cartão anterior, depois de concluída a liberação do novo cartão.
  - 1.8. Alterar os dados cadastrais através de meios magnéticos, transmissão de dados ou digitação on-line;
  - 1.9. As contas canceladas deverão ser mantidas na base de dados, conforme definição da contratante, e ser faturadas mensalmente como contas inativas, até expurgo. Após exclusão da base não deve ser gerado custo à contratante.
  - 1.10. Prestar assessoramento à contratante na elaboração de estratégias para o expurgo da base. Indicando o funcionamento das rotinas de expurgo e/ou expurgos pontuais, a serem definidos pela contratante.
  - 1.11. Envelopar, junto com a fatura ou Welcome Kit, newsletter, comunicados e folhetos promocionais, com armazenamento e controle de estoque, sem custo adicional para a contratante;
  - 1.12. Disponibilizar alternativas de datas de vencimento de faturas;
  - 1.13. Possibilitar o débito automático em conta corrente;
  - 1.14. Receber, por meios magnéticos e transmissão de dados, as transações de pagamentos de fatura/extrato, pagamento avulso, débito em conta e saques;
  - 1.15. Receber, por meios magnéticos e transmissão de dados, as transações de pagamentos, através de arquivos, para liberação do limite de crédito do cliente, para liberação “on-



- line/real-time” do limite de crédito do cliente. A recomposição do limite aqui referenciado não incluirá os pagamentos efetuados através de boleto bancário;
- 1.16. Realizar intercâmbio e liquidação nacional e internacional, realizando os devidos controles;
  - 1.17. Comunicar a empresa contratante, gerando arquivo com informações de todos clientes com cartões inativos, até 60 (sessenta) dias antes do vencimento do plástico;
  - 1.18. Controlar financiamentos de rotativos, parcelados, saques em dinheiro, com opções de juros diferenciados em função do uso/ativação do cartão e pela natureza da operação, devendo possuir ainda, tabelas pré-definidas para cálculo de pagamento mínimo de forma automática;
  - 1.19. Permitir cálculo de encargos com possibilidade de alterações de taxas, de forma instantânea e simultânea para toda a carteira ou a cada ciclo de faturamento;
  - 1.20. Efetuar controle e cobrança de anuidades com opção de pagamento nas formas à vista, parcelada ou data marcada por opção da contratante ou na realização da primeira compra ou saque em dinheiro;
  - 1.21. Dispor de controles de cartões de afinidades e outros com opção de programas de recompensa por utilização, podendo processar diferentes tipos de cartões, inclusive de um mesmo cliente no mesmo grupamento de controle;
  - 1.22. Possibilitar, temporariamente, a utilização de preços e taxas diferenciados por grupos de clientes, conforme parâmetros definidos pela contratante;
  - 1.23. Disponibilizar toda e qualquer documentação relativa ao cartão, necessária à cobrança, incluindo emissão de 2ª via de extratos/faturas por correio, fax, internet ou outras tecnologias que forem disponibilizadas;
  - 1.24. Dispor de sistema de análise do comportamento da conta do cliente, permitindo definir tratamentos diferenciados por grupos de clientes ou tipos;
  - 1.25. Disponibilizar todas as informações financeiras de cada conta/cartão, possibilitando a Contratante à mensuração da rentabilidade de cada cliente. As informações financeiras deverão contemplar os parâmetros definidos no Contrato realizado entre o cliente e o Banpará, distinguindo-se das informações e relatórios contábeis.
  - 1.26. Disponibilizar para os cartões inadimplentes, inclusão e exclusão no Boletim de Proteção;
  - 1.27. Realizar os lançamentos contábeis de ajustes, necessários, quando do cancelamento dos cartões, e ainda nos casos de realização de renegociação do saldo devedor pela contratante;
  - 1.28. Receber as informações de transferências de clientes inadimplentes para prejuízo, excluindo-os da base de dados, efetuando todos os lançamentos contábeis necessários, gerando arquivos compatíveis com os sistemas de contabilidade e operacional dos Cartões do Banpará;
  - 1.29. Disponibilizar relatórios e arquivos de informação da situação dos clientes inadimplentes;
  - 1.30. Disponibilizar consulta no sistema de informações discriminando todas as compras/saques realizados pelo cliente, encargos da operação, indicando, ainda, as respectivas datas das compras/saques, inclusive a do zeramento da fatura;
  - 1.31. Viabilizar informações e arquivos de demonstração da evolução do débito dos clientes;
  - 1.32. Disponibilizar sistema e equipe de prevenção à fraude, permanente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, bem como monitoramento e apoio, com utilização da mais moderna

- ferramenta que a contratada dispuser, montando processos individuais, além de relatórios estatísticos e de provisão, mensais, auxiliando na definição de políticas para minimizar as perdas referente às fraudes;
- 1.33. Ter equipe própria de prevenção à fraude que trabalhe individualmente ou em conjunto com os adquirentes;
  - 1.34. Realizar todas as interfaces necessárias com o sistema do Banco, possibilitando à contratante efetivar a conciliação dos dados da planilha de faturamento sobre a prestação de serviços apresentados pela empresa de processamento (contratada);
  - 1.35. Viabilizar sistema de forma automatizada para os processos e rotinas operacionais básicos para a funcionalidade do produto Cartão de Crédito, débito, Pré-pagos e Múltiplos incluindo, sempre que necessárias, interfaces com os sistema do banco e treinamento operacional;
  - 1.36. Disponibilizar aos clientes portadores de Cartão, a prestação de serviço para fornecimento de informações, como extrato/fatura (atual e anteriores e próxima), limite de crédito e limite disponível, bloqueio, saldo e outros através da Internet;
  - 1.37. Dispor mensalmente à contratante relatórios e arquivos, segmentados por Agência, dos clientes inadimplentes, indicando o valor dos débitos (inclusive discriminando os valores referentes às parcelas vincendas de compras parceladas);
  - 1.38. Receber as interfaces cadastrais e financeiras, separadas de forma a agilizar os processos e reduzir o prazo de entrega do cartão ao cliente;
  - 1.39. Adequar seus sistemas para receber ou enviar toda e qualquer interface objetivando a renegociação do cartão inadimplente, sua transferência para prejuízo ou perdas de acordo com as políticas e os sistemas operacionais da contratante, assim como respeitando os parâmetros definidos no Contrato entre cliente e Banpará;
  - 1.40. Disponibilizar, no tempo exposto nas requisições formuladas pelo Banpará, arquivos com todas as informações necessárias sobre os clientes com cartões de crédito, débito, pré-pagos e Múltiplos nas especificações e “layout” que vierem a ser solicitadas pela Receita Federal, Banco Central do Brasil ou outros órgãos reguladores;
  - 1.41. Prover rotinas de processamento de autorização de Transações Nacionais e Internacionais automática e ininterruptamente;
  - 1.42. Disponibilizar relatórios e sistemas de informações gerenciais de forma automatizada e de acordo com os parâmetros definidos pela contratante, sempre atendendo a sua Política de Crédito, normativos dos órgãos reguladores e parâmetros definidos nos instrumentos contratuais realizados entre clientes e Banpará;
    - 1.42.1 Entende-se por informações gerenciais de sistema os relatórios que permitam à CONTRATANTE extrair informações quanto a volumetria de dados que trafegam nos períodos de pico e de vale, quantitativo médio de autorizações e período de time out, entre outras informações técnicas.
  - 1.43. Disponibilizar Serviço de Central de Retenção de Cartões com operadores especializados em atender eventuais solicitações de cancelamento de cartões. O serviço será realizado de acordo com a política e procedimentos a ser definida pela contratante em conjunto com a contratada;
  - 1.44. Emitir e enviar cartas de “follow up” e duas cartas de cobrança, de acordo com os parâmetros e prazos definidos pela contratante, diretamente ao endereço do cliente;

- 1.45. Disponibilizar Suporte Operacional a Atendimento Telefônico (Pesquisa, Microfilme, Cópias de Documentos), podendo subcontratar desde que haja anuência prévia da contratada;
- 1.46. Disponibilizar Controle Operacional;
- 1.47. Efetuar a codificação, digitação, contabilização, fechamento de movimentos contábeis e financeiros, controle de pendência, fornecendo diariamente relatórios e arquivos magnéticos de todas as transações efetuadas, de acordo com o plano de contas fornecido pela contratante;
- 1.48. Providenciar emissão de nova via de cartão, após a geração do arquivo de embozzo quando solicitado pelo Cliente ou contratante, e enviar no prazo máximo de até 10 (dez) dias para trâmite normal, postando no correio ou equivalente em até 02 (dois) dias quando solicitada urgência;
- 1.49. Disponibilizar cópia de avisos de recebimentos, de acordo com o prazo definido entre as partes, inclusive quando a entrega ocorrer nas agências de relacionamento do cliente;
- 1.50. Disponibilizar, via sistema, informações (Extrato) que permitam ao cliente efetuar pagamento espontâneo, através de formulário de Pagamento Avulso;
- 1.51. Disponibilizar via internet, no mesmo ambiente de geração da fatura do cartão de crédito ou cartão múltiplo com a função crédito ativa, uma Cartilha de Educação Financeira, elaborada pela CONTRATANTE, possibilitando-se ao cliente a sua visualização e impressão.
- 1.52. Dispor em seu sistema de processamento a opção de Limite Reservado, além do Limite Compartilhado, para os Cartões Adicionais, para a correta migração dos cartões com esta funcionalidade.
- 1.53. Dispor em seu sistema de processamento a opção de Limite Emergencial de Crédito;
- 1.54. Disponibilizar outras rotinas operacionais que se fizerem necessárias para atender todos os processos relativos ao produto cartão de crédito ou cartão múltiplo com a função crédito ativa, da concessão à sua liquidação, sem custo adicional para a contratante;
- 1.55. Prestar assessoramento no que se refere à criação, produção e confecção de material promocional, bem como de “telemarketing”, podendo subcontratar desde que haja anuência prévia da Contratante;
- 1.56. Promover o processamento das contas e a renovação de seus respectivos cartões titulares e adicionais, conforme parâmetros definidos pela contratante;
- 1.57. Proceder alterações cadastrais (endereço para entrega de fatura/cartão) e data de vencimento da fatura quando solicitadas pelos clientes ou pela contratante;
- 1.58. Incluir/excluir cartões em Boletim de Proteção, conforme critérios da(s) bandeira(s) e da contratante;
- 1.59. Processar as solicitações, efetuadas pela contratante, referentes a alterações de taxas de juros e limites de crédito;
- 1.60. Processar e autorizar as transações, de acordo com os prazos e especificações definidas pelos adquirentes e bandeiras, com atualização permanente dos processos de autorização e validação das transações, incluindo:
  - ✓ Códigos de Segurança CVV/CVC I e CVV/CVC II;
  - ✓ Validação da integridade da trilha magnética;
  - ✓ Monitoração de “bins” e “stand in”.

- 1.61. Receber, validar e processar o movimento diário gerado pelas bandeiras e adquirentes contendo as transações;
- 1.62. Realizar, controlar e validar os processos de faturamento, liquidação junto aos adquirentes, vencimento, inadimplência, perda de crédito e contábil, gerando interfaces para os sistemas do Banpará.
- 1.63. Tratar, gerenciar e agendar as transações nacionais e internacionais, obedecendo aos prazos operacionais para:
  - ✓ Rotativo;
  - ✓ Parcelado com juros;
  - ✓ Parcelado sem juros;
  - ✓ Outros.
- 1.64. Disponibilizar, quando solicitado pela contratante, opções de cadastramento de juros e encargos diferenciados por cliente, com possibilidade de alterações instantâneas e simultâneas;
- 1.65. Controlar e cobrar, quando solicitado pela contratante, anuidades diferenciadas por cliente, com opções de pagamento nas formas à vista ou parcelada, inclusive para adicionais, com possibilidade de alterações instantâneas e simultâneas;
- 1.66. Controlar, isentar, e/ou reduzir anuidades por cliente, quando solicitado pela contratante, com possibilidade de alterações instantâneas e simultâneas e opção de estorno parcial ou total das referidas anuidades;
- 1.67. Receber, identificar e processar os pagamentos efetuados pelos clientes por meio das interfaces geradas pela contratante.
- 1.68. Processar os pagamentos de faturas efetuados na forma de débito em conta corrente, acatando cadastramento e descadastramento, gerando e recebendo as interfaces para os sistemas da contratante;
- 1.69. Converter valores de consumo em pontuação, de acordo com o Programa de Recompensas Banpará (programa de recompensas - ADENDO I-J);
- 1.70. Controlar datas de corte e vencimento das faturas;
- 1.71. Disponibilizar flexibilização das datas de vencimento das faturas, conforme solicitação da contratante;
- 1.72. Validar diariamente as informações relacionadas ao movimento de faturamento, assegurando o correto lançamento nas contas e os respectivos registros contábeis;
- 1.73. Imprimir, envelopar e postar as faturas;
- 1.74. Tratar os cartões devolvidos pelos correios, enviando-os via SEDEX/Equivalente para as respectivas Agências Banpará nas quais os portadores dos cartões devolvidos são correntistas, conforme orientação da contratante.

**ADENDO I-B - DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

1. Para a prestação de serviços da Central de Atendimento, a CONTRATADA deverá atender aos seguintes parâmetros obrigacionais:
  - 1.1. O serviço deverá ser fornecido pela contratada, em suas instalações, com seus próprios funcionários, ou subcontratados.
  - 1.2. Disponibilizar Central de Atendimento DDG (gratuita), inclusive para ligações de aparelhos celulares, disponível de forma exclusiva, com equipe e equipamento próprios 24 horas por dia, 7 dias por semana, para atendimento aos Clientes dos Cartões e aos Funcionários da contratante.
  - 1.3. Para atendimento às ligações originadas na Grande Belém, a contratante, ao seu critério, poderá avaliar a implementação do Serviço de Discagem “não gratuita” com tarifa diferenciada (como o prefixo 4004, por exemplo);
  - 1.4. A Central de Atendimento da Contratada deverá estar em conformidade com o Decreto n. 6.523, de 31/07/2008 e demais normativos legais de regulação de Centrais de Atendimento;
  - 1.5. Disponibilizar linha telefônica para ligações internacionais a cobrar;
  - 1.6. Disponibilizar autorizações nacionais e internacionais 24 horas por dia, 7 dias por semana;
  - 1.7. Disponibilizar retaguarda de apoio à central de atendimento (cópia de documentos, pesquisas diversas);
  - 1.8. Possuir equipamento para monitorar a performance completa da central de atendimento;
  - 1.9. Apresentar demonstrativo mensal de comprovação do padrão de qualidade básico nas atividades de atendimento a clientes;
  - 1.10. Fornecer mensalmente relatórios estatísticos informando os principais motivos do contato do cliente, transações realizadas via URA e Atendimento Personalizado;
  - 1.11. No decorrer da prestação de serviços, a CONTRATADA deve desenvolver um Sistema de gestão de monitoramento das gravações de áudio e vídeo, para sua consulta, com filtro para inserir data, Agente e hora para pesquisa, sem custos adicionais a CONTRATANTE;
  - 1.12. Fornecer mensalmente relatório estatístico por dia e horário de chamadas abandonadas por desistência ou falta de atendimento;
  - 1.13. Disponibilizar “Ilha de Retenção” de clientes para solicitações de cancelamento de cartões com pessoal treinado especificamente para este fim. O Atendimento para retenção de clientes deverá ser efetuado por equipe específica com capacidade de argumentação, realização de negociações e revenda dos produtos.
  - 1.14. Todas as ligações serão 100% gravadas e deverão ser disponibilizadas para consulta, em caso de solicitação da contratante. O arquivo de gravação deverá ter extensão compatível para a reprodução em softwares básicos disponibilizados em microcomputadores ou em software licenciado específico fornecido sem custo adicional pela contratada para instalação nos micros da contratante;
  - 1.15. Deverão ser mantidas cópias de segurança de todas as informações gravadas e registradas referentes aos atendimentos realizados;
    - 1.15.1. Os registros e gravações deverão ser mantidos durante todo o período da vigência do contrato e, ao término do mesmo, deverão ser repassados à contratante. Caso as extensões dos arquivos somente permitam a

leitura e reprodução por softwares exclusivos da contratada, esta deverá convertê-los de maneira que seja possível sua leitura e reprodução por meio de softwares genéricos disponíveis para compra no mercado de informática;

- 1.15.2. Disponibilizar “Ilha específica” para tratamento do assunto Programa de Recompensas Banpará;
- 1.16. As propostas de construção ou alteração dos roteiros de atendimento (“scripts”) serão apresentadas pela contratada para homologação pela contratante;
- 1.17. Todos os atendimentos deverão ser realizados, em princípio, pelo Atendimento Eletrônico, por meio de URA, sendo derivados, posteriormente, para o Atendimento Assistido, por meio de Atendentes, de acordo com a opção teclada pelo cliente;
- 1.18. O Atendimento Assistido da “Ilha” da contratante será realizado por Operadores generalistas, sendo transferido para ilhas especializadas de acordo com a natureza da demanda: Programa de Recompensas Banpará ou Retenção;
- 1.19. Deverá ser possível a transferência imediata da ligação entre as “Ilhas de Atendimento” da contratante;
- 1.20. Além das Ilhas responsáveis pelo Atendimento aos Clientes, deverá ser disponibilizada uma estrutura de suporte, responsável pela realização de atividades de retaguarda da operação;
- 1.21. . Todos os Atendimentos Eletrônicos deverão ser registrados e armazenados e deverão ser disponibilizados para consulta (sob a forma de arquivo ou relatório), em caso de solicitação da contratante;
- 1.22. Serviços a serem disponibilizados pela Central de Atendimento, devem atender, no mínimo:
  - ✓ Informações sobre saldo, lançamentos e movimentações;
  - ✓ Detalhamento da fatura;
  - ✓ Solicitação de fatura e 2ª via para pagamento, com envio por e-mail;
  - ✓ Desbloqueio de Cartão;
  - ✓ Bloqueio de Cartão por perda, roubo ou extravio;
  - ✓ Informações sobre limite de crédito e saque;
  - ✓ Informações sobre o Programa de Recompensas Banpará;
  - ✓ Informações sobre campanhas e promoções para clientes dos Cartões Banpará, disponibilizadas pela contratante e/ou pela bandeira. As informações deverão ser disponibilizadas pela contratante à contratada, no caso de não constar nos site da contratante ou da bandeira;
  - ✓ Informações sobre remessa e devolução de Cartões;
  - ✓ Localização de Cartões remetidos;
  - ✓ Acatar solicitação de Cartões Emergenciais, de acordo com os parâmetros estabelecidos pela contratante;
  - ✓ Datas de vencimento e alterações cadastrais;
  - ✓ Locais para pagamento das faturas;
  - ✓ Taxas de financiamento;
  - ✓ Cotações do dólar;
  - ✓ Valores de anuidade;
  - ✓ Taxas de serviços;
  - ✓ Inclusão no Boletim de Proteção, em casos de bloqueio por perda, roubo ou extravio;



- ✓ Alteração de endereço de cliente;
- ✓ Reemissão de cartões;
- ✓ Reinicialização de senha de acesso à URA;
- ✓ Informações e orientações sobre pagamentos não processados e não reconhecidos, processados a maior, a menor ou em duplicidade;
- ✓ Informações e orientações sobre compras e/ou saques não reconhecidos e diferenças de cotação de dólar;
- ✓ Estorno de juros e multas indevidos, de acordo com parâmetros estabelecidos pela contratante;
- ✓ Verificação do cliente e confirmação de dados cadastrais e/ou de outros dados para inibir fraudes, liberando a transação se for o caso;
- ✓ Solicitação de Cartão Adicional pelo Titular, e repasse do pedido para a contratante para efetivação;
- ✓ Informações e orientações sobre pagamentos de contratos em processos de cobrança e/ou acordo;
- ✓ Informação quanto ao número do cartão para bloqueio em casos de perda, roubo ou extravio, ou, ainda, para cancelamento e pagamento de fatura;
- ✓ Informações sobre procedimentos para realização de saques;
- ✓ Informações sobre serviços disponíveis na Internet;
- ✓ Melhor dia para o cliente efetuar transações, considerando data de corte da fatura;
- ✓ Atendimento a reclamações;
- ✓ Atendimento através de correio eletrônico para ocorrências do SAC;
- ✓ Retenção de clientes que desejam cancelar o seu cartão.



**ADENDO I-C - DO APLICATIVO DIGITAL DE CARTÕES**

1. Para o desenvolvimento, manutenção e suporte do Aplicativo Digital de Cartões para as principais plataformas disponíveis no mercado (IOS e Android), a CONTRATADA deverá atender aos seguintes parâmetros obrigacionais:
  - 1.1. O serviço deverá ser fornecido pela CONTRATADA, com suporte técnico dos seus próprios funcionários, ou subcontratados.
  - 1.2. Disponibilizar Central de Atendimento via chat, com atendimento de no mínimo 8 horas diárias, disponível de forma exclusiva, com equipe e equipamento próprios, 7 dias por semana, para atendimento aos Clientes dos Cartões e aos Funcionários da contratante.
  - 1.3. Disponibilizar autorizações nacionais e internacionais 24 horas por dia, 7 dias por semana;
  - 1.4. Disponibilizar retaguarda de apoio ao canal de atendimento (cópia de documentos, pesquisas diversas);
  - 1.5. Disponibilização dos principais serviços para consumo via Mobile Banking Banpará (integração do MBPF com as principais funcionalidades do aplicativo digital de cartão);
  - 1.6. Possuir equipamento para monitorar a performance completa do canal de atendimento;
  - 1.7. Apresentar demonstrativo mensal de comprovação do padrão de qualidade básico nas atividades de atendimento a clientes;
  - 1.8. Fornecer mensalmente relatórios estatísticos informando os serviços mais acionados pelo cliente;
  - 1.9. Fornecer mensalmente relatório estatístico por dia e horário de atendimentos via chat abandonados por desistência ou falta de atendimento;
  - 1.10. Disponibilizar ordem de priorização e programa de retenção de clientes para solicitações de cancelamento de cartões com pessoal treinado especificamente para este fim. O Atendimento para retenção de clientes deverá ser efetuado por equipe específica com capacidade de argumentação, realização de negociações e revenda dos produtos.
  - 1.11. Todos os atendimentos via chat serão 100% gravados e deverão ser disponibilizadas para consulta, em caso de solicitação da CONTRATANTE, com dados de protocolo. O arquivo de gravação deverá ter extensão compatível para a reprodução em softwares básicos disponibilizados em microcomputadores ou em software licenciado específico fornecido sem custo adicional pela CONTRATADA para instalação nos micros da contratante;
  - 1.12. O canal deverá possuir mecanismos de segurança para autenticação das transações realizadas pelos portadores;
  - 1.13. Deverão ser mantidas cópias de segurança de todas as informações gravadas e registradas referentes aos atendimentos realizados via chat;
  - 1.14. Os registros deverão ser mantidos durante todo o período da vigência do contrato e, ao término do mesmo, deverão ser repassados à CONTRATANTE. Caso as extensões dos arquivos somente permitam a leitura e reprodução por softwares exclusivos da contratada, esta deverá convertê-los de maneira que seja possível sua leitura e reprodução por meio de softwares genéricos disponíveis para compra no mercado de informática;

- 1.15. Disponibilizar “Ilha específica” para tratamento do assunto Programa de Recompensas Banpará;
- 1.16. As propostas de construção ou alteração dos roteiros de atendimento via chat (“scripts”) serão apresentadas pela CONTRATADA para homologação pela CONTRATANTE;
- 1.17. Os atendimentos poderão ser realizados, em princípio, pelo Atendimento Eletrônico, sendo derivados, posteriormente, para o Atendimento Assistido, por meio de Atendentes, de acordo com a opção desejada pelo cliente;
- 1.18. O Atendimento Assistido da “Ilha” da CONTRATANTE será realizado por Operadores generalistas, sendo transferido para ilhas especializadas de acordo com a natureza da demanda: Programa de Recompensas Banpará, retenção, prevenção a fraude e etc.;
- 1.19. Deverá ser possível a transferência imediata da ligação entre as “Ilhas de Atendimento” da CONTRATANTE;
- 1.20. Além das Ilhas responsáveis pelo Atendimento aos Clientes, deverá ser disponibilizada uma estrutura de suporte, responsável pela realização de atividades de retaguarda da operação;
- 1.21. Todos os Atendimentos Eletrônicos realizados via chat deverão ser registrados e armazenados e deverão ser disponibilizados para consulta (sob a forma de arquivo ou relatório), em caso de solicitação da contratante;
- 1.22. Serviços a serem disponibilizados no Aplicativo Digital de Cartões, devem atender, no mínimo:
  - ✓ Informações sobre saldo, lançamentos e movimentações;
  - ✓ Detalhamento da fatura;
  - ✓ Linha do tempo, para consulta de faturas anteriores, atuais e posteriores, no período mínimo de 12 meses;
  - ✓ Solicitação de fatura e 2ª via para pagamento, com envio por e-mail, conforme necessidade do portador;
  - ✓ Desbloqueio de Cartão;
  - ✓ Bloqueio temporário de cartão como ferramenta de segurança;
  - ✓ Geração de cartão virtual para compras on-line;
  - ✓ Solicitação de aumento de limite de crédito;
  - ✓ Bloqueio de Cartão por perda, roubo, extravio e outros;
  - ✓ Informações sobre limite de crédito utilizado/disponível e saque;
  - ✓ Informações sobre o Programa de Recompensas Banpará;
  - ✓ Informações sobre campanhas e promoções para clientes dos Cartões Banpará, disponibilizadas pela contratante e/ou pela bandeira. As informações deverão ser disponibilizadas pela contratante à contratada, no caso de não constar nos site da contratante ou da bandeira;
  - ✓ Informações sobre remessa e devolução de Cartões através do chat;
  - ✓ Localização de Cartões emitidos;
  - ✓ Acatar solicitação de Cartões Emergenciais, de acordo com os parâmetros estabelecidos pela contratante;
  - ✓ Datas de vencimento e alterações cadastrais;
  - ✓ Locais para pagamento das faturas;
  - ✓ Taxas de financiamento ofertadas;
  - ✓ Cotações do dólar;

- ✓ Valores de anuidade;
- ✓ Controle de alçada de desconto em anuidade;
- ✓ Taxas de serviços;
- ✓ Inclusão no Boletim de Proteção, em casos de bloqueio por perda, roubo ou extravio;
- ✓ Alteração de endereço de cliente;
- ✓ Reemissão de cartões;
- ✓ Reinicialização de senha de acesso à URA;
- ✓ Informações e orientações sobre pagamentos não processados e não reconhecidos, processados a maior, a menor ou em duplicidade através do chat;
- ✓ Informações e orientações sobre compras e/ou saques não reconhecidos e diferenças de cotação de dólar através do chat;
- ✓ Estorno de juros e multas indevidos, de acordo com parâmetros estabelecidos pela contratante;
- ✓ Verificação do cliente e confirmação de dados cadastrais e/ou de outros dados para inibir fraudes, liberando a transação se for o caso;
- ✓ Solicitação de Cartão Adicional pelo Titular, e repasse do pedido para a contratante para efetivação;
- ✓ Informações e orientações sobre pagamentos de contratos em processos de cobrança e/ou acordo através do chat;
- ✓ Informação quanto ao número do cartão para bloqueio em casos de perda, roubo ou extravio, ou, ainda, para cancelamento e pagamento de fatura através do chat;
- ✓ Informações sobre procedimentos para realização de saques através do chat;
- ✓ Informações sobre serviços disponíveis na Internet, no Aplicativo Digital de Cartões e na Central de Atendimento em geral através do chat;
- ✓ Informações sobre o programa de recompensas através do chat;
- ✓ Troca de pontos do programa de recompensas;
- ✓ Melhor dia para o cliente efetuar transações, considerando data de corte da fatura;
- ✓ Atendimento a reclamações através do chat;
- ✓ Atendimento através de correio eletrônico para ocorrências do SAC;
- ✓ Retenção de clientes que desejam cancelar o seu cartão através do chat;.

**ADENDO I-D - SISTEMAS E PROCESSAMENTO DE DADOS**

1. Desenvolver e manter os sistemas necessários à operacionalização completa dos produtos em todas as suas fases e alterações legais das bandeiras que a CONTRATANTE venha a emitir. Os sistemas e soluções de informática deverão atender as funcionalidades descritas no presente Termo de Referência, assim como implementações decorrentes de impositivos legais ou da bandeira adotada pela CONTRATANTE;
2. A CONTRATADA deverá disponibilizar versão do produto VISION PLUS ou produto similar, que seja adequado ao mercado brasileiro de cartões e atuais regulamentações dos órgãos públicos e Bandeiras (Visa e Mastercard), para operacionalização do processamento da carteira de cartões. O produto a ser disponibilizado deverá gerenciar todos os procedimentos relacionados à administração de um cartão de crédito, débito, pré-pagos e múltiplos: da entrada da proposta e sua aprovação, até todos os processos inerentes ao uso do da conta, como emissão do cartão e da senha, processamento e postagem das transações (corte e vencimento) e fatura (extrato). O número de acessos a ser disponibilizado, será informado pela CONTRATANTE, sem custos adicionais ao Contrato.
3. Realizar adequação e manutenção dos softwares e dos processos com relação às normas vigentes, quer nacionais ou regionais, com a agilidade e prazos requeridos pela contratante;
4. As adequações e manutenções poderão ser:
  - a) Corretiva (corrigir erros ou defeitos identificados nos sistemas, que impeçam o funcionamento correto ou que representem desvios às especificações definidas).
  - b) Adaptativa (dar ao sistema condições para se adaptar a uma nova situação ou aspectos diferentes de situações já existentes);
  - c) Evolutiva em termos tecnológicos (qualificar para novas versões de Banco de Dados ou Sistema Operacional, otimizações de desempenho, mudança de linguagem necessária, justificada por parecer técnico etc.);
  - d) Legal (dar cumprimento a normas legais ou regulamentares, que envolvam o processamento e o produto cartão de crédito, débito, pré-pagos e múltiplos incluindo as expedidas pelo Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil, pela autorregulação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços e das bandeiras adotadas pela CONTRATANTE).
- 4.1. As adequações e manutenções Corretiva e Legal serão providas pela CONTRATADA sem ônus algum para o CONTRATANTE.

A realização das adequações e manutenções Adaptativas e Evolutivas serão medidas e pagas em razão de Pontos de Função, conforme processo descrito no ADENDO II. Estima-se a disponibilização de até 2000 (dois mil) pontos de função anual das manutenções institucionais, para atender as adequações e manutenções adaptativas e evolutivas requeridas pela contratante, objetivando ao desenvolvimento, implantação de processos, rotinas e sistemas que se fizerem necessários para a condução, operacionalidade e gerenciamento do produto cartão de crédito.
5. As sanções e as penalidades porventura sofridas pela CONTRATANTE, em razão de não cumprimento de orientação legal causado pela CONTRATADA, deverão ser de total responsabilidade da CONTRATADA, inclusive com o ressarcimento de qualquer

- ônus financeiro da CONTRATANTE, independentemente das demais penalidades previstas neste Termo de Referência e instrumento contratual.
6. Possuir suporte de sistemas, adequações de sistemas e manutenção da Base de Dados;
  7. Apresentar condições e facilidades para transmissão e recepção de dados;
  8. Possuir acesso “on-line” “computador/computador”, através dos terminais da rede Banpará para transações de saques a crédito;
  9. Realizar controle do intercâmbio das bandeiras que a contratante venha a emitir, conforme contrato assinado entre o Banpará e a(s) bandeira(s), controlando e dando suporte para liquidação financeira e relacionamento para operação local e internacional junto ao Sistema de Compensação;
  10. Formalizar os sistemas de contingência, de segurança física (equipamentos) e lógicos (dados) adotados, inclusive sistemas “No-Break” e CPD alternativos. Ambos devem ser próprios e estarem instalados em locais diferentes (endereços);
  11. Disponibilizar conexão entre o Computador Central da CONTRATANTE e o computador da processadora. Este processo deverá ser definido entre as partes durante as discussões iniciais na fase de implantação dos serviços licitados;
  12. Disponibilizar chaves de acesso ao sistema de cartões para consulta e alterações de acordo com as necessidades da contratante;
  13. Implementar recursos de meios eletrônicos que permitam a redução do fluxo de documentos entre as áreas e entre processadora e Banpará;
  14. Possuir estrutura técnica e operacional para efetuar a migração para “chip card”, respeitadas as exigências da Bandeira, quando previamente solicitado pela contratante;
  15. Disponibilizar migração dos dados do sistema de processamento de cartões no prazo de 90 (noventa) dias, independentemente da vigência do contrato, em consequência de mudança de processadora (decorrente de processo licitatório ou cancelamento de contrato), exportando a base de dados para a próxima empresa contratada.
  16. Disponibilizar “on-line/real-time” no endereço indicado pela CONTRATANTE, as informações atualizadas e necessárias para a administração do cartão de crédito de emissão da contratante, não sendo necessário por parte da CONTRATANTE liberar equipamentos de softwares específicos. Os links para transmissão de dados serão de responsabilidades da empresa contratada.
  17. Disponibilizar à CONTRATANTE serviço de emissão de criptografia de senhas. Por opção da CONTRATANTE, a emissão poderá ser feita internamente, comprometendo-se a CONTRATADA nesse caso, a prestar a assessoria necessária às adaptações sistêmicas;
  18. Para os cartões múltiplos a senha será única nas funções débito e crédito, bem como em movimentações em Conta Corrente e Poupança, sendo gerada nos canais e sistemas da CONTRATANTE, cabendo a CONTRATADA auxílio no projeto.
  19. A contratada deverá disponibilizar, por meio de interfaces, informações conforme necessidades da contratante, no padrão e periodicidade determinados pela mesma;
    - 19.1. Estas interfaces serão especificadas durante o período de migração/adaptação da empresa para a prestação dos serviços;
    - 19.2. As informações a serem prestadas deverão atender às necessidades da contabilidade da contratante, aos normativos legais do Banco Central do Brasil,



Receita Federal e COAF, e a outras exigências legais que vierem a ser solicitadas.

## 20. INTERNET e INTRANET;

20.1. INTERNET: Gerar pacotes de dados transacionais e informações a fim de disponibilizar, no Site da CONTRATANTE, opções de serviços via internet ao cliente, tais como:

- 20.1.1. Consulta a saldos, limites para compra saques e validade de cartão;
- 20.1.2. Consulta às faturas anteriores (até 03 meses), atual e próxima;
- 20.1.3. Emissão de segunda via de ficha de compensação;
- 20.1.4. Pagamento de fatura;
- 20.1.5. Solicitação de cartões, inclusive adicionais;
- 20.1.6. Alterações para datas de vencimento;
- 20.1.7. Parcelamento de faturas.

20.2. INTRANET: Gerar pacotes de dados transacionais e informações a fim de disponibilizar na intranet da contratante opções de serviços, tais como:

- 20.2.1. Consulta a saldos, limites para compras e saques e validade de cartão;
- 20.2.2. Consulta às faturas anterior, atual e próxima;
- 20.2.3. Emissão de segunda via de ficha de compensação;
- 20.2.4. Pagamento de fatura;
- 20.2.5. Consulta de pontuação do Programa de Recompensas Banpará;
- 20.2.6. Posição da dívida do cliente;

## 20.3. ANTIVÍRUS E FIREWALL

20.3.1. A CONTRATADA deverá garantir o sigilo, integridade e confidencialidade de todas as informações da CONTRATANTE, bem como de seus clientes e suas respectivas transações de forma a que não exista a possibilidade de que ninguém na CONTRATADA possa ter acesso a senhas e outros dados sigilosos dos clientes da CONTRATANTE;

20.3.2. Os equipamentos e sistemas, assim como as trocas de arquivos e os arquivos deverão estar protegidos por Antivírus, criptografia e Firewall, com capacidade e atualização que garantam a segurança das informações e dos arquivos;

20.3.3. A CONTRATADA se compromete em disponibilizar relatórios descritivos de seus sistemas de segurança para análise das áreas técnicas da CONTRATANTE, e, ainda a implementar updates e upgrades quando recomendado pela CONTRATANTE, em caso desta justificadamente avaliar como inadequado o nível de segurança no trato das informações e arquivos;

20.3.4. A CONTRATADA se compromete, ainda, a permitir o acesso e a apoiar com todas as informações necessárias à realização de auditorias periódicas de segurança e/ou de requisitos operacionais pela CONTRATANTE, nas instalações da contratada, cobrindo seus computadores e sistemas onde estarão instalados os recursos necessários ao processamento dos dados da CONTRATANTE.

20.3.5. Outras rotinas, controles operacionais e sistemas diversos necessários ao bom funcionamento dos produtos e serviços.



**ADENDO I-E - CONTROLES, SEGURANÇA E GESTÃO**

1. A CONTRATADA deverá gerar informações, provenientes de sistemas e processos que suportarão os serviços descritos no Termo de Referência e seus ADENDOS, na forma de Relatórios Gerenciais e Operacionais e interfaces com os Sistemas da CONTRATANTE;
2. Tais informações deverão estar acompanhadas de subsídios que possibilitem a CONTRATANTE a interpretação correta e integral dos dados e a adoção de providências de rotina, correção, prevenção e administração dos serviços. Os itens e “layout” de tais informações deverá ser previamente aprovada pela CONTRATANTE;
3. Entregar à CONTRATANTE relatórios em meios eletrônicos e/ou disponibilizá-los em ambiente on-line. O “layout” de tais relatórios deverá ser previamente aprovado pela CONTRATANTE. Caso a CONTRATANTE solicite os relatórios em papel, estes deverão ser entregues e fornecidos pela contratada em papel A4, timbrado, padrão para impressão a laser, com impressão em uma face, podendo ser negociada a impressão frente-e-verso a critério da CONTRATANTE;
4. Possuir rotinas de controle e gestão do fluxo financeiro;
5. Disponibilizar relatórios/arquivos contábeis e interfaces contábeis que permitam os fechamentos necessários dentro dos prazos adequados ao bom andamento das rotinas;
6. Gerar diariamente interfaces automáticas dos lançamentos contábeis e de controle de saldos (cotejamento) para o Sistema de Contabilidade da contratante;
7. Realizar todos os lançamentos contábeis de ajustes nos casos de cancelamento dos cartões que ficaram impedidos de uso e aqueles em que a CONTRATANTE efetuar renegociação;
8. Dispor de relatórios específicos para acompanhamento detalhado dos processos de fraudes - transações rejeitadas;
9. Dispor de sistemas de apoio e controle de cobrança extrajudicial com a emissão automatizada e postagem de duas correspondências ao titular portador do cartão, cujo texto e data de remessa serão submetidas à aprovação da CONTRATANTE;
10. Disponibilizar informações às Bandeiras que a CONTRATANTE venha a emitir, para inclusão nos Boletins de Proteção, nacional e internacional;
11. Prestar permanentemente monitoramento preventivo a fraude, conforme especificado no ADENDO I-D, item 21 ("GERENCIAMENTO DE RISCO") deste Termo e seus subitens, à frente, como forma de segurança ao cliente e à CONTRATANTE;
12. Disponibilizar modernos recursos para gerenciamento, possibilitando relatórios de indicadores de desempenho, monetários, qualidade, resultado, pendência, renegociações, padrões de consumo, mercado, através de informações e/ou arquivos magnéticos com dados selecionados;
13. Realizar microfilmagem de todos os documentos operacionais dos produtos, atendendo e encaminhando sempre que solicitado pela CONTRATANTE, podendo ser subcontratado, desde que haja anuência prévia da CONTRATANTE;
14. Atender às demandas solicitadas pela CONTRATANTE, em tempo hábil, quando da ocorrência de divergências contábeis, gestão de fluxo financeiro, tributário e fiscal visando à segurança e gestão do produto;

15. Prestar suporte nas rotinas, geração de interface ou desenvolvimento de sistemas que se fizerem necessários para viabilizar os controles internos necessários para a segurança e gestão do produto;
16. Disponibilizar condições técnicas e operacionais para a realização de auditoria (quer pela CONTRATANTE, quer por auditorias externas indicadas pela mesma) nos processos, rotinas, sistemas e contabilidade efetuadas pela CONTRATADA relativas à prestação dos serviços à CONTRATANTE;
17. A CONTRATADA deverá realizar no mínimo uma visita mensal à sede da CONTRATANTE, para acompanhamento da área comercial, operacional, incluindo área de cobrança e tecnológica, sem custo adicional;

**Relatórios e Informações Gerenciais:**

18. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios e arquivos gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line e em meio magnético, segmentados por área da seguinte maneira:
  - a) Faturamento
  - b) Informações em arquivo relativas às transações realizadas com os cartões e necessárias à administração da contratante
  - c) Compras;
  - d) Saques;
  - e) Parcelamentos com e sem juros;
  - f) Crediário;
  - g) Finanças.
  - h) Informações referentes a datas de recebimentos e pagamentos a serem realizados nacional e internacionalmente, pendências, financiamentos, provisionamentos, faturamento total mensal e outras informações que se fizerem necessárias.
  - i) Impostos: Calcular e controlar todos os impostos e contribuições, recolhidos e a recolher, destacando-se:
    - i. ISS - Imposto Sobre Serviços;
    - ii. IOF - Imposto sobre Operações Financeiras;
    - iii. E outros Impostos/Contribuições a serem implantados no futuro.
  - j) Créditos e Cobrança: Informações relativas aos créditos a serem recebidos, taxas de juros, parcelas e acordos de cobrança, relatórios analíticos de risco, volumes de inadimplência, de perdas, de recuperação de créditos e de propensão a financiamentos.
  - k) Perdas Operacionais: Informações que permitam a mensuração e análise das perdas operacionais, detalhando as informações que integram o “charge-back” (estornos) e a fraude e possibilitem avaliar os recursos e políticas adotadas para redução de perdas.
    - k.1. Remeter sempre que solicitado pelo Banco os processos individualizados de cada cliente, indicando, desde o possível ponto de captura da informação até as ações efetuadas pela equipe da CONTRATADA para tentar recuperar os valores. Devendo a equipe da CONTRATADA sugerir maneiras e ferramentas que o Banco pode adotar para evitar reincidência do evento fraudulento. Nos processos individualizados, a CONTRATADA deverá encaminhar, minimamente, as seguintes informações: local da compra, meio utilizado, nome do lojista ou site, descrição dos produtos e as demais informações de Log, para auxiliar à equipe de fraude do Banpará a efetuar as análises.

- l) Contabilidade: Demonstrativos consolidados relativos a todas as operações realizadas com os cartões, observando a estrutura e a forma de contabilização da contratante e os níveis de detalhamento necessários ao acompanhamento contábil de auditoria e legal, como exemplo, por cliente, por tipo de produto, por unidade de relacionamento, etc. Juntamente com tais informações, deverão ser disponibilizados os instrumentos utilizados para sua consistência.
- m) Produtos: Informações que suportem a análise do desempenho dos produtos, da venda ao acompanhamento de pós-venda, inclusive sob a perspectiva da implementação de campanhas:
  - i. Base de cartões por linha de tempo, safras de cartões e outras perspectivas de informação;
  - ii. Informações sobre o comportamento de compra, volumes de transação e consumo médio;
  - iii. Volume de clientes ativos, inativos e bloqueados; base de contas; volumes de renovação e analítico de base de cartões;
  - iv. Histórico de faturas, posições de contas e portadores, ativações, autorizações confirmadas e negadas;
  - v. Acompanhamento do Programa de Recompensas Banpará, segmentado e diferenciado por produto, público e faixas de premiação ou pontuação;
- n) Atendimento a clientes: Informações que permitam avaliar os recursos e políticas adotadas nos atendimentos eletrônicos e assistidos, o volume e o nível de serviço, as causas das demandas dos clientes, tais como:
  - i. Quantidade de ligações recebidas no Atendimento Eletrônico;
  - ii. Quantidade de ligações recebidas no Atendimento Assistido em cada uma das Ilhas de Atendimento;
  - iii. Quantidade de ligações retidas no Atendimento Eletrônico, ou seja, a quantidade de ligações totalmente atendidas pela URA, sem derivação para o Atendimento Assistido;
  - iv. Quantidade de atendimentos realizados por tipo de serviços;
  - v. Quantidade de ligações abandonadas;
  - vi. Tempo médio de Atendimento Eletrônico por ligação;
  - vii. Tempo médio de Atendimento Assistido por ligação;
  - viii. Tempo médio da retenção de ligação, ou seja, desde o momento em que o cliente tenha sua ligação atendida até o momento em que a mesma é desligada;
  - ix. Identificação da Hora de Maior Movimento - HMM;
  - x. Fator de concentração de chamadas na HMM e em intervalos a serem definidos pela contratante;
  - xi. Quantidade de chamadas atendidas em “n” segundos, onde “n” é um número parametrizável;
  - xii. Tempo médio de espera em fila ao derivar para o Atendimento Assistido;
  - xiii. Quantidade de chamadas transferidas entre as Ilhas de Atendimento;
  - xiv. Quantidade de chamadas atendidas na Ilha de Retenção em que o cliente, após contato com o operador, desiste da ação de cancelamento do cartão (ações de retenção bem sucedidas);
  - xv. Quantidade de chamadas atendidas na Ilha de Retenção, discriminadas por motivo alegado para solicitação de cancelamento do cartão;

- xvi. Identificação do desconto médio oferecido na Ilha de Retenção, bem como quantidade/percentual de descontos oferecidos por faixa de valores, de acordo com política de concessão de descontos definida pela contratante;

## 19. SUPORTE

- 19.1. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios de informações analíticas e consolidadas acerca do tratamento dado às solicitações dos clientes na estrutura de "BackOffice": ajustes de contas, acertos em pagamentos, taxas e saldos, tratamento de divergências.
- 19.2. A CONTRATADA deverá apresentar os seguintes "reports" às Bandeiras da CONTRATANTE:
  - a) Informações consolidadas e formatadas conforme padrões exigidos pelas Bandeiras.
  - b) Certificado preliminar mensal e certificado periódicos, de acordo com as necessidades das bandeiras. As informações devem ser encaminhadas à CONTRATADA até o dia 10 (dez) de cada mês.
- 19.3. A CONTRATADA deverá fornecer arquivo de informações para atender as demandas ou requisições de fiscalização dos Órgãos Reguladores (Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil, entre outros). As informações devem ser encaminhadas à CONTRATADA, no layout definido pela CONTRATANTE ou órgão regulador, com antecedência mínima de 02 (dois) dias do prazo determinado pelos citados órgãos reguladores;
- 19.4. A CONTRATADA deverá atender, sempre dentro dos prazos estipulados, às novas demandas solicitadas pelas Bandeiras ou pela legislação vigente.

## 20. GERENCIAMENTO DE RISCO

### 20.1. Processos: A CONTRATADA deverá:

- a) Abrir processos de fraudes contendo toda a documentação necessária, além de mantê-las em arquivo magnético digitalizadas, devendo tais informações ficar à disposição da CONTRATANTE a qualquer tempo;
- b) Abrir processos de apuração de fraudes após a confirmação formal de transação não reconhecida pelo cliente ou para aferir comprovação de falsificação, mediante documentação necessária;
- c) Abrir processos de apuração de fraude decorrente de "PERDA/ROUBO/FURTO" ou "NÃO RECEBIMENTO DE CARTÃO", imediatamente após a comunicação do cliente via Central de Atendimento ou por solicitação da CONTRATANTE, mediante confirmação formal do titular da não autoria destas transações.
- d) Para as transações anteriores a comunicação de "PERDA/ROUBO/FURTO" deverá abrir processo mediante solicitação formal à CONTRATANTE;
- e) Realizar contato com o cliente, a fim de confirmar transações realizadas, bem como solicitar documentos necessários à formação de processos, tais como: Boletim de Ocorrência Policial, carta devidamente assinada pelo responsável, confirmando a não autoria das transações em questão.

- f) Diante de processos de extravio, CORREIO/COURIER, formalizar processos após a identificação ou comunicação do cliente, de transação não reconhecida ou ainda com a confirmação formal do ECT/COURIER do extravio/roubo/furto do objeto.
- g) Efetuar a cobrança ao cliente das transações identificadas e comprovadamente de sua autoria após encerramento do processo de apuração.
- h) Promover o livre acesso da CONTRATANTE, a qualquer momento de sua solicitação, a todos os processos abertos, seus descritivos e conteúdos, devidamente instruídos além de seus respectivos históricos e ações;
- i) Concluir os processos de apuração de fraude de acordo com os níveis de SLA deste Termo de Referência.

20.1.1. Antes do término do contrato, deverá haver repasse de conhecimento, reportando ao Banpará em relatórios gerenciais o demonstrativo dos principais ataques realizados, quantitativo de demandas de fraude confirmada por mês/ano de vigência do contrato, bem como, o Banco de Dados com essas informações.

20.2. Transações Não Reconhecidas: A CONTRATADA deverá:

- a) Confirmar as transações suspeitas de fraude, após monitoramento das transações, por meio de contato telefônico com o cliente;
- b) Intervir no sistema de autorização, de forma a aprovar, negar ou referir a transação;
- c) Solicitar microfimes de comprovantes de venda para análise de assinatura, e os microfimes de comprovantes de venda necessários para documentação de apoio em possíveis chargebacks; Exemplo: desdobramentos de comprovantes, transação por telefone, etc.
- d) Analisar e identificar a possibilidade de chargebacks, reunindo toda documentação necessária, para a comprovação da quebra das regras estipuladas pela bandeira no Manual Internacional Operativo de Resolução de Controvérsias. Após esta identificação efetuar os chargebacks devidos;
- e) Efetuar análise dos processos de contestação de transações realizadas com cartões de crédito, débito, pré-pagos e múltiplos, objetivando apurar a responsabilidade das partes envolvidas na ocorrência, emitindo parecer técnico, promovendo a recuperação dos valores ou efetuando lançamento a perdas, de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE;
- f) Durante a análise dos processos, identificar as transações irregulares processadas pelos estabelecimentos, efetuando chargeback junto ao(s) adquirente(s), de acordo com os procedimentos e prazos constantes dos manuais da(s) bandeira(s);
- g) Dispor de sistema de gerenciamento on-line que permita à CONTRATANTE o acompanhamento dos processos de contestação e dos aplicativos de prevenção;
- h) Receber, arquivar e controlar documentos e informações relativos aos casos de fraude, os quais deverão ser mantidos durante todo o período de vigência do contrato e, ao término do mesmo, repassados à CONTRATANTE;
- i) Dar tratamento às ocorrências geradas pelos sistemas e ferramentas de prevenção à fraude utilizados pela CONTRATADA.

## 21. SEGURANÇA EXTERNA



- 21.1. Deverá ser acionado pela CONTRATADA, mediante autorização da CONTRATANTE, ou por solicitação da CONTRATANTE;
- 21.2. A CONTRATADA deverá acompanhar a atuação de quadrilhas de fraudadores atuantes no mercado de cartões, com vistas a identificar e relatar a existência de pontos vulneráveis no sistema de prevenção, seguido de correções e controles necessários para eliminar ou minimizar o risco identificado de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE;
- 21.3. Os exames grafotécnicos, quando necessários, serão realizados pela CONTRATADA;
- 21.4. A CONTRATADA deverá atender solicitação dos adquirentes de informações que visam coibir fraudes;
- 21.5. A CONTRATADA deverá, caso necessário:
  - a) Realizar entrevista com o estabelecimento credenciado, visando o questionamento sobre a descrição física da pessoa que efetuou a transação, a frequência da pessoa no estabelecimento, o produto que foi adquirido com a transação, etc;
  - b) Havendo conivência comprovada do estabelecimento com a fraude, reportar solicitação de descredenciamento do mesmo no Sistema da bandeira junto a adquirente;

## 22. CONDIÇÕES GERAIS: A CONTRATADA deverá ainda:

- 22.1. Disponibilizar relatórios e informações gerenciais para prevenção, repressão e regularização dos casos de fraude e outros processos com atuação preventiva, para a tomada de decisões de redução de perdas, impressos ou em arquivo formato "TXT/DOC/PDF", ou à escolha da CONTRATANTE e segundo "layout" aprovado por esta;
- 22.2. Fornecer meios de intervenção nos sistemas de autorização visando o monitoramento e prevenção à fraude, parametrizáveis para todos os produtos da CONTRATANTE;
- 22.3. Possuir, nos sistemas de monitoramento e prevenção, condições mínimas para parametrizações por código, ramo de atividade do estabelecimento, região, valor da transação, bandeira, "pos entry mode", entre outros parâmetros permitidos, pelo sistema autorizador, que sejam eficazes na prevenção à fraude;
- 22.4. Prover sistemas de prevenção às fraudes, compostos por módulos de análise, detecção e prevenção à fraude, integrados ao sistema de processamento de cartões, incluindo equipe de back office para análise dessas transações, que atue 24 (vinte e quatro) horas / 07 (sete) dias por semana, inclusive para as transações suspeitas de fraude, por definição do CONTRATANTE;
- 22.5. Efetuar "report" das transações fraudulentas dentro dos padrões e prazos estabelecidos pelas bandeiras;
- 22.6. Permitir que a CONTRATANTE, ou empresa por ela contratada, que realize auditoria in loco, nos processos e ambientes de tecnologia utilizados para cumprimento do objeto deste contrato;
- 22.7. Disponibilizar opção de inclusões de plásticos no Boletim de Proteção das BANDEIRAS, colocando travas no sistema que permitam o controle de prazo da

- data de exclusão acima do permitido e inclusão indevida em Regiões Internacionais;
- 22.8. Monitorar transações “on-line” também nas tentativas de transações em cartões bloqueados que deverão ser informadas através de consulta aos sistemas pela CONTRATANTE, contendo a identificação do plástico (conforme regras do PCI), bloqueio, nome do portador, nome do estabelecimento, valor da transação, data e hora da transação, endereço do estabelecimento, tipo de transação;
  - 22.9. Adequar recursos para manter um bom nível de gerenciamento das demandas de monitoramento e serviços de investigação equivalentes à base de cartões;
  - 22.10. Propor, em conjunto com as BANDEIRAS, melhorias nos sistemas e ações da gestão de risco;
  - 22.11. Divulgar as áreas a serem definidas pelo CONTRATANTE, boletins informativos, preventivos, além de ações policiais, prisões e apreensões relacionadas a cartões de crédito;
  - 22.12. Permitir ao CONTRATANTE procedimento para solicitação de inclusão, exclusão e alterações de bloqueios de cartões;
  - 22.13. Aplicar políticas de prevenção de fraudes e segurança de crédito, elaborando em conjunto com o CONTRATANTE, parametrizações de validação, relatórios gerenciais, cancelamentos, inclusões, exclusões no boletim protetor, atualização dos limites mínimos e máximos das BANDEIRAS para autorizações;
  - 22.14. Manter e dispor à CONTRATANTE acesso à base de dados analíticos e separados por tipo de transação, bandeira e tipo de cartão, referentes às transações de compras, saques, pagamentos e estornos de pagamentos e outros;
  - 22.15. Dispor de sistema de prevenção à fraude, baseado no perfil de consumo do cliente e nas características das transações fraudulentas que monitore e identifique, “On-Line” e “Real-Time”, cartões e transações com indícios de fraude e de acordo com os critérios definidos pela contratante;
  - 22.16. O serviço de monitoramento e prevenção de fraude deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, devendo ser realizados por meio de estrutura especializada, com pessoas treinadas em prevenção à fraude;
  - 22.17. Apresentar gestão completa nas rotinas de aprovação e cancelamento de transações no gerenciamento de risco;
  - 22.18. Disponibilizar acesso completo aos sistemas e bases de dados de transações e de fraude às áreas informadas pela CONTRATANTE;
  - 22.19. Adotar os procedimentos de verificação do cliente e confirmação de dados cadastrais e/ou de compras aleatórios para inibir as fraudes e acesso de terceiros aos dados das contas de titulares/adicionais;
  - 22.20. Prover acesso aos módulos de prevenção à fraude, histórico on-line das autorizações, realizando as atualizações e manutenções dos arquivos restritivos.
23. A classificação #confidencial deverá constar no rodapé de todos os relatórios contendo informações do Banpará e de seus clientes.



**ADENDO I-F - COBRANÇA**

1. A vencedora deste certame, opcionalmente e a critério da Contratante, procederá à cobrança dos créditos inadimplidos dos clientes, mantendo sob controle os saldos para pagamentos a partir das datas de vencimentos das faturas, em conformidade com os itens definidos abaixo;
2. Obedecer rigorosamente aos normativos, políticas, manuais, procedimentos, e regimentos definidos pela CONTRATANTE relativos à cobrança de créditos;
3. A CONTRATADA durante o processo licitatório poderá requerer da CONTRATANTE documentos internos do Banco para avaliação. Porém, este estará condicionado à assinatura de contrato de confidencialidade a ser celebrado entre as partes.
4. Suportar os custos a seguir relacionados, os quais deverão estar inclusos nos preços apresentados na Proposta Comercial:
  - 4.1. Disponibilização de linhas telefônicas para a Central de Cobrança, inclusive DDR e 0800, e das respectivas despesas telefônicas decorrentes da prestação do serviço, gravação de ligações (receptiva e ativa), chamadas telefônicas (receptivas e ativas) inclusive ligações de e para telefones celulares;
  - 4.2. Disponibilização dos canais e-mail, web (chat), mídias sociais (desde que previamente aprovadas pelo CONTRATANTE) e SMS (mensagens de texto para telefones) visando a comunicação com os usuários de cartão, enviando informações de eventos relacionados à situação de cobrança do cartão de crédito e/ou múltiplo, além de recepção e tratamento de solicitações diversas.
5. Possuir estrutura técnica e sistêmica para realizar todas as interfaces necessárias com os diversos sistemas da CONTRATANTE, visando controles, registros, cobrança, a renegociação e transferência para crédito em liquidação e acompanhamento dos produtos até a sua efetiva liquidação e outras rotinas e sistemas necessários à implantação dos produtos;
6. Implementar ações e ferramentas de cobrança conforme a seguir:
  - 6.1. Implementação de software específico de cobrança;
  - 6.2. Apresentar Plano de Trabalho para aprovação da CONTRATANTE, contemplando:
    - 6.2.1. Mapeamento de todos os fluxos de informação relativos aos clientes inadimplentes;
    - 6.2.2. Determinação de políticas de cobrança relevantes a serem implementadas em cada contato;
    - 6.2.3. Criação de rotinas para gestão da informação;
    - 6.2.4. Depuração da base de dados;
    - 6.2.5. Plano estratégico de cobrança preventiva de rolagem de dívida;
  - 6.3. Análise diária dos resultados da cobrança;
  - 6.4. Capacitação de profissionais especializados em cobrança.
7. Fornecer os requerimentos mínimos de hardware, software e infraestrutura para a viabilização do serviço, observando que deverão ser disponibilizados operadores e posições de atendimento suficientes para garantir o atendimento de ligações recebidas, desdobramentos, acompanhamentos (follow-up) e retornos ao cliente até o encerramento completo de cada caso;
8. Desenvolver softwares para atendimento aos serviços de cobrança ativo/receptivo sob sua inteira e exclusiva responsabilidade;

9. Disponibilizar dentro da estrutura de atendimento telefônico, Ilha para realizar os serviços de cobrança, com equipe treinada para execução dos seguintes serviços:
  - 9.1. Cobrança, por meio de telefone, na fase extrajudicial, de acordo com estratégia de acionamento definida pela contratante;
  - 9.2. Atendimento Assistido no processo de cobrança extrajudicial com vistas à celebração de acordo e a cobrança de parcelas pendentes;
10. Dispor de sistema que permita o gerenciamento dos seguintes serviços:
  - 10.1. Efetuar contato com cliente e repassar a comunicação bem sucedida ao operador da central de cobrança;
  - 10.2. Fornecer serviço de gravação do acordo firmado com o cliente, com guarda do arquivo contendo a gravação pelo período de duração do acordo;
11. Dispor de sistema para administrar as estratégias de cobrança, que propiciem uma rápida implementação e atenda aos seguintes objetivos:
  - 11.1. Subsidiar definição de estratégias;
  - 11.2. Analisar resultados e acompanhar metas;
  - 11.3. Subsidiar a definição e elaboração de campanhas;
  - 11.4. Ajustar contas de clientes;
  - 11.5. Fornecer informações gerenciais;
  - 11.6. Emitir ficha de compensação com propostas de acordo via correios;
  - 11.7. Emitir ficha de compensação para acordos efetivados;
  - 11.8. Tratar as contas no processo de cobrança, executando as atividades de levantamento e análise de contas e acertos contábeis;
  - 11.9. Administrar processos de cobrança extrajudicial;
12. Prestar os serviços de cobrança nas dependências da CONTRATADA, em sua sede (matriz), ou filiais, ou nas hipóteses previstas de subcontratação;
13. Realizar contatos diretos com os gestores de cobrança da CONTRATANTE, visando agilizar a tomada de decisões, sempre buscando a regular execução dos serviços contratados;
14. Realizar no mínimo uma visita mensal à sede da CONTRATANTE para alinhamento entre a área de cobrança da CONTRATADA e a área de cobrança da CONTRATANTE, sem custos adicionais para esta;
15. Toda e qualquer alteração nos processos em gerais, layouts de relatórios e parâmetros sistêmicos, devem ser comunicados e validados previamente pela CONTRATANTE, num prazo máximo de até 10 (dez) dias;
16. Fornecer relatórios de gerenciamento, a serem definidos em conjunto com a contratante, contendo informações relativas ao processo de cobrança que permitam avaliar o desempenho do portfólio bem como os serviços executados;
17. Gerar relatórios estatísticos de contatos ativos efetivados pelos operadores, conforme especificado a seguir:
  - 17.1. Quantidade de clientes contatados;
  - 17.2. Motivos de não-pagamento;
  - 17.3. Quantidade de clientes que já efetivaram o pagamento;
  - 17.4. Quantidade de clientes não-contatados, discriminada por motivo, conforme categorias abaixo:
  - 17.5. Cliente não-disponível;
  - 17.6. Telefone incorreto;
  - 17.7. Telefone ocupado

- 17.8. Ligação atendida por secretária eletrônica/fax;
- 17.9. Ligação não-atendida;
- 17.10. Cliente falecido.
18. Todas as ligações da Central de Cobrança Ativo/Receptivo deverão ser 100% gravadas e deverão ser disponibilizadas para consulta, em caso de solicitação da CONTRATANTE. O arquivo de gravação deverá ter extensão compatível para a reprodução em softwares básicos disponibilizados em microcomputadores ou em software licenciado específico fornecido sem custo adicional pela contratada para instalação nos micros da CONTRATANTE;
19. Deverão ser mantidas cópias de segurança de todas as informações gravadas e registradas referentes aos Atendimentos realizados;
20. Os registros e gravações deverão ser mantidos durante todo o período da vigência do contrato e, ao término do mesmo, deverão ser repassados à CONTRATANTE. Caso as extensões dos arquivos somente permitam a leitura e reprodução por softwares exclusivos da contratada, esta deverá convertê-los de maneira que seja possível sua leitura e reprodução por meio de softwares genéricos disponíveis para compra no mercado de informática;
21. A cobrança será dividida em 03 fases:
  - 21.1. De 01 Até 60 dias de atraso: Cobrança Administrativa;
  - 21.2. A partir de 61 dias até 359 360 dias de atraso: Cobrança Contenciosa;
  - 21.3. A partir de 360 361 dias de atraso: Cobrança em Prejuízo.
22. Para efeito de gestão, controle e atuação, cada fase deverá possuir subdivisões por faixa de atraso:
  - ✓ Até 59 60 dias de atraso: 1 a 15 - 16 a 30 - 31 a 59 60;
  - ✓ De 60 61 a 359 360 dias de atraso: 60 61 a 90 - 91 a 120 - 121 a 180 - 180 a 359 360;
  - ✓ A partir de 360 361 dias de atraso: 360 361 a 720 - 720 em diante.
23. A forma de atuação da Cobrança será:
  - ✓ Cobrança Ativa
  - ✓ Cobrança Receptiva
  - ✓ Gestão da Cobrança
- 23.1. COBRANÇA ATIVA:
  - 23.1.1. O núcleo de cobrança ativa da CONTRATADA será responsável pela fiel aplicação da régua de cobrança (envio de cartas/boletos, restrições cadastrais SPC/SERASA, SMS, e-mails e ligações telefônicas através de callcenter) definida pela CONTRATANTE;
  - 23.1.2. Cada ação de cobrança deve atingir 100% da base de clientes na faixa de atraso da régua de cobrança em que corresponde
  - 23.1.3. A CONTRATADA deverá contatar os clientes da base de inadimplência, definindo alvos estratégicos de prioridades, a ser validado previamente pela CONTRATANTE, e efetuar as negociações conforme estabelecido pela Política de Negociação da CONTRATANTE;
  - 23.1.4. A CONTRATADA deverá manter os recursos humanos especializados no contato ao cliente, permanentemente treinados e

reciclados sobre o produto objeto do contrato bem como das técnicas de abordagem para manter os padrões de qualidade exigidos;

- 23.1.5. A CONTRATADA deverá possuir no sistema de tele cobrança a facilidade de script de abordagem em tela, devidamente homologado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá implantar ou efetuar alterações no script sem prévio conhecimento do BANPARÁ. Qualquer alteração deverá ser comunicada ao Banpará com no mínimo 30 dias de antecedência;
- 23.1.6. A CONTRATADA deverá possuir estrutura sistêmica adequada para integração com o SERASA/SPC para realizar negativações cadastrais e será obrigada a efetuar a exclusão efetiva das negativações restritivas no SERASA e SPC no prazo legal de até 5 dias úteis do efetivo pagamento ou parcelamento do débito por ocasião do recebimento da primeira parcela. Obrigando-se a acompanhar o envio e processamento das interfaces com Banco de Dados especificados neste item, checando se realmente houve a efetiva exclusão da restrição, atuando de forma preventiva sobre quaisquer problemas sistêmicos decorrentes dessas informações;
- 23.1.7. A CONTRATADA deverá tratar as rejeições provenientes das negativações ou exclusões das restrições SERASA, cabendo a essa identificar o motivo da inconsistência e solucionar o problema. Deverá direcionar à CONTRATANTE somente os casos que necessitem de uma definição quanto a Regra de Negócio;
- 23.1.8. A CONTRATADA deverá também possuir ferramenta para a imediata exclusão SERASA/SPC bem como para inibição à Inclusão de determinado CPF nos casos de ordem judiciais e administrativas, sem impactar no processo automático, retornando ao fluxo normal depois de cessada a ordem judicial ou administrativa;
- 23.1.9. O serviço de SMS de cobrança deverá atuar de forma preventiva na data do vencimento e também como forma de cobrança efetiva, devendo estar devidamente parametrizado de acordo com a régua de cobrança estipulada, bem como o teor da mensagem deve estar devidamente homologado pela CONTRATANTE;
- 23.1.10. Dimensionar a ação de envio de SMS de forma a atingir 100% (cem por cento) da base de clientes enquadrados na faixa de atraso determinada na régua de cobrança, para envio no mesmo dia em que ocorrer a ação;
- 23.1.11. Efetuar a postagem e/ou entrega em domicílio das correspondências relativas à cobrança dos cartões de crédito, como cartas de cobrança, boletos de acordos, etc.
- 23.1.12. O sistema da CONTRATADA deverá estar apto à parametrizar a régua de cobrança com a ação "Cobrança Judicial", listando em relatório todos os clientes passíveis de ajuizamento conforme faixa de atraso e valor da dívida e, por conseguinte, permitindo ao CONTRATANTE inserir a informação no sistema de que o cliente está efetivamente em cobrança judicial, provendo todas as parametrizações necessárias para gestão desses clientes de acordo com a Política definida pela CONTRATANTE;
- 23.1.13. Possibilitar que a cada contato, o cliente seja indagado sobre a confirmação e ou alteração de dados cadastrais, prioritariamente de

endereço para correspondências, telefones para contato e e-mail, providenciando a atualização das informações caso haja alterações cadastrais, encaminhando as alterações para a CONTRATANTE;

### 23.2. COBRANÇA RECEPTIVA:

- 23.2.1. O núcleo de Cobrança Receptiva será responsável pelo atendimento humano a clientes com interesse em negociar a dívida em situação de atraso;
- 23.2.2. Todos os atendimentos deverão ser realizados, inicialmente, pelo atendimento eletrônico, no número da Central de Atendimento, por meio de URA, sendo derivados, posteriormente, para o atendimento de cobrança, quando selecionado a opção de “Negociação de Débito”;
- 23.2.3. A CONTRATADA deverá manter os recursos humanos especializados no contato ao cliente, permanentemente treinados e reciclados sobre o produto objeto do contrato bem como das técnicas de abordagem para manter os padrões de qualidade exigidos;
- 23.2.4. A CONTRATADA deverá possuir no sistema de tele cobrança a facilidade de script de abordagem em tela, devidamente homologado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá implantar ou efetuar alterações no script sem prévio conhecimento do BANPARÁ. Qualquer alteração deverá ser comunicada ao Banpará com no mínimo 30 dias de antecedência;
- 23.2.5. Possibilitar que a cada contato, o cliente seja indagado sobre a confirmação e ou alteração de dados cadastrais, prioritariamente de endereço para correspondências, telefones para contato e e-mail, providenciando a atualização das informações caso haja alterações cadastrais, encaminhando as alterações para a CONTRATANTE;

### 23.3. GESTÃO DA COBRANÇA:

- 23.3.1. A Gestão da Cobrança permitirá o acompanhamento do fluxo sistêmico da operação a partir de 01 dia de atraso em diante, a geração de informações/indicadores gerenciais consolidados e analíticos e a parametrização das regras do produto;
- 23.3.2. A CONTRATADA deverá possuir sistema com capacidade para evolução financeira do saldo devedor, em conformidade com o pactuado no instrumento de contrato do produto e de forma única, respeitando os respectivos parâmetros de cada perfil de clientes, desde a concessão, passando pelo início da inadimplência no 1º dia de atraso, seguindo o mesmo fluxo após 60 dias de atraso e mantendo-se após 360 dias de atraso, sem prejuízo ao processo e rotinas contábeis que utiliza metodologia própria de acordo com os normativos legais;
- 23.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu sistema geração de relatório com a evolução financeira mensal do débito por CPF, com informações discriminadas (principal, juros, encargos, pagamentos, etc.) de acordo com o layout definido pela CONTRATANTE e seguindo a metodologia de evolução aplicada no item anterior (23.3.2);



23.3.4. A CONTRATADA deverá também permitir a visualização em tela de informações de pelo menos das 06 últimas faturas, com detalhamento financeiro completo de todos os valores que compõe o valor total de cada fatura;

23.3.5. A CONTRATADA deverá possibilitar o resgate do histórico de informações detalhadas de todas as faturas, caso solicitado pela CONTRATANTE, em um tempo máximo de até 02 dias úteis;

23.3.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar a CONTRATANTE ambiente de acesso ao seu sistema para visualização em tela da operação do cliente das seguintes informações de forma clara, explícita e consolidada em única tela:

- ✓ - Nome completo
- ✓ - CPF
- ✓ - Conta Cartão
- ✓ - Agência
- ✓ - Conta Corrente
- ✓ - Saldo a vencer
- ✓ - Saldo total em atraso
- ✓ - Saldo devedor total (vencido+vincendo)
- ✓ - Quantidade de dias de atraso
- ✓ - Limite de Crédito
- ✓ - Limite Utilizado
- ✓ - Pagamento mínimo
- ✓ - Data de vencimento
- ✓ - Data de fechamento do ciclo
- ✓ - Registro Serasa

23.3.7. Quanto à supervisão e fiscalização dos atendimentos e dos operadores, a CONTRATADA deverá permitir a visualização de informações relativas ao atendimento (mensagens, gerenciamento da fila de telefonia, tempo de atendimento), e fornecer solução que permita ao Banpará a fiscalização dos atendimentos realizados pelos operadores;

23.3.8. A CONTRATADA deverá possuir as seguintes especificações técnicas mínimas para o sistema de telecobrança e controle de gestão:

23.3.8.1 Gravação, para fim de monitoração do atendimento, dos atendimentos e contatos realizados, possibilitando formas de recuperação dos diálogos e mensagens relacionados a seguir, que deverão ser armazenados por 1 (um) ano:

- ✓ áudio de ligação telefônica;
- ✓ e-mail;
- ✓ log (registro) de mensagem SMS, contendo o código referente ao conteúdo da mensagem, a data e o horário de envio, dentre outras informações que o BANPARA venha a determinar.

23.3.9. A CONTRATADA deverá dispor de estrutura administrativa para suporte operacional e gerencial da operação;

23.3.10. A CONTRATADA deverá emitir os seguintes RELATÓRIOS em período quinzenal, em formato compatível com planilha eletrônica de



extensão “.xls” e com campos de informações em conformidade com a necessidade da CONTRATANTE:

- ✓ Relatório de Inadimplência por agência, com informações detalhada por cliente (nome, CPF, agência, conta corrente, dias de atraso, tipo de cliente, tipo de cartão, saldo em atraso total, saldo devedor total, percentual de inadimplência, nível de risco, etc.);
- ✓ Relatório de Posição Geral da Carteira com informações do Saldo Devedor da carteira (clientes adimplentes e inadimplentes) e saldo em atraso, por agência, por perfil de cliente, por tipo de cartão.
- ✓ Relatório de pagamentos realizados, por CPF, por Agência e Consolidado; e por situação (normal, atraso e baixado em prejuízo);
- ✓ Relatório de clientes baixados em prejuízo por agência com informação de data da baixa, valor baixado em prejuízo, saldo devedor atual, etc.;
- ✓ Relatório de migração do nível de risco por agência com informações detalhadas por cliente (nome, CPF, agência, conta corrente, dias de atraso, tipo de cliente, tipo de cartão, saldo em atraso total, saldo devedor total, percentual de inadimplência, nível de risco anterior e atual);
- ✓ Relatório de Acordos Efetivados, com informações de valor, data, parcelas vencidas e vincendas, com status de ativo ou quebra de acordo, segregados por agência, etc.;
- ✓ Relatório de SMS de cobrança, com informação de CPF, número do telefone, data do envio e conteúdo da mensagem;
- ✓ Relatórios que possam demonstrar o histórico de ações de cobrança realizadas por agência e por cliente, o volume de ações realizadas por tipo de ação e por operado;
- ✓ Relatórios ou solução que permita a fiscalização dos contatos e ações de cobrança realizadas pelos operadores, bem como possibilite também a mensuração da performance/resultados obtidos por operador e consolidado;
- ✓ Relatórios estatísticos com informações abaixo:
  - quantidade de chamadas efetuadas;
  - quantidade de contatos efetivados;
  - produtividade do mailing;
  - quantidade de chamadas recebidas;
  - quantidade de chamadas atendidas;
  - quantidade de chamadas abandonadas;
  - tempo médio de atendimento;
  - quantidade de chamadas em fila de espera;
  - tempo médio de espera em fila.
  - tempo médio de operação.
  - Relatório Analítico de Faturamento, segregado por tipo de cobrador (Contratante/Contratada), por faixa de atraso, com informações de CPF, conta cartão, nome, valor de comissão, valor pago, operador, etc;
  - Relatório de clientes passíveis de cobrança judicial e clientes efetivamente em cobrança judicial

## 24.NEGOCIAÇÕES:

24.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar rotina para realizar acordos ou parcelamento do débito total de clientes adimplentes e inadimplentes, sem prejuízo do histórico transacional e contábil da conta cartão devendo possibilitar:

24.1.1. Parcelamento do saldo da dívida antes de configurada à inadimplência (60 dias);

Utilização do limite de crédito restante na conta cartão, após o parcelamento de dívida para clientes que não estiver configurada situação de inadimplência;

24.1.2. Parcelamento do saldo da dívida após caracterizada a inadimplência do cliente, sem possibilidade de utilização do limite de crédito restante na conta cartão.

24.2. A CONTRATADA deverá possuir módulo operacional para acordos de dívidas adimplentes e inadimplentes, que deverá ser parametrizado pelo BANPARA, ficando estabelecido que a CONTRATADA deverá acolher acordo de clientes adimplentes em cartões de crédito, conforme segue:

- ✓ Financiar saldo devedor da conta/cartão conforme regras de recuperação de crédito, permitindo descontos, taxas e prazos diferenciados, conforme regras definidas pelo BANPARA;
- ✓ Utilizar código de bloqueio específico para os cartões que estiverem em “Acordo Adimplente” a critério do BANPARA, o cartão poderá permanecer desbloqueado para utilização durante a vigência do acordo adimplente;
- ✓ Suspender a cobrança durante o acordo, inclusive entre a promessa e o primeiro pagamento que oficializará o acordo;
- ✓ Após o vencimento da primeira parcela do acordo, não havendo o pagamento do valor estipulado o acordo não será confirmado e o cliente volta à sua situação imediatamente anterior, obedecendo às regras de cobrança;
- ✓ Congelar os dias em atraso do cliente quando da oficialização do acordo. Nos casos da não oficialização do acordo, os dias em atraso deverão prosseguir com sua contagem desde o primeiro dia em atraso;
- ✓ Deverá ser comunicado ao cliente, no momento da solicitação do acordo, a existência de valores em disputa ou autorizações pendentes;
- ✓ Após a finalização do processo de pesquisa, os valores poderão ser lançados na fatura do cliente, devendo ser quitados mesmo durante a vigência do acordo;
- ✓ Não havendo pagamento de qualquer parcela, a conta cartão iniciará o processo de contagem de dias em atraso e rotinas de cobrança;
- ✓ O saldo da conta cartão deverá ser alterado de forma a refletir o acordo negociado. A fatura deverá ser encaminhada ao cliente com a informação de acordo realizado;
- ✓ Poderão ser feitos “n” acordos para clientes adimplentes e inadimplentes, cujas regras serão específicas e definidas conforme a política do BANPARA.

24.3. A CONTRATADA deverá efetuar plano de ação, para acompanhamento do cumprimento de acordos até o final, efetuando ações preventivas de modo a evitar quebra de acordo definitiva, possibilitando inclusive novo parcelamento;

24.4. A CONTRATADA deverá efetuar plano de ação, para acompanhamento efetivo da cobrança amigável, efetuando ações preventivas de modo a evitar a rolagem da dívida para o status de inadimplência (61 dias de atraso);

24.5. A CONTRATADA deverá manter o histórico de acordos para visualização em tela no sistema da CONTRATADA e geração de relatório;

- 24.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar emissão de 2ª (segunda) via de boleto de acordo aos clientes via e-mail, SMS (Código de Barras), Internet e nas agências de relacionamento da CONTRATANTE;
- 24.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custos adicionais, a critério da CONTRATANTE, todos os acessos necessários aos seus sistemas de cobrança para renegociação/parcelamento de débitos diretamente com os clientes com débitos no Cartão de Crédito emitidos pelo Banpará, possibilitando inclusive a identificação dos usuários que efetuaram as negociações, sendo que estas não devem ser objeto de faturamento por parte da CONTRATADA.
- 24.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar Recursos em todas as áreas (Contábil, Gestão, Planejamento, Contact Center, Financeiro, Faturamento), sem custos adicionais, sempre que a CONTRATANTE necessitar de suporte ou esclarecimentos.
- 24.9. Os Recursos Disponíveis deverão atender as demandas da CONTRATANTE, seja através de e-mails ou telefonemas, no prazo de 02 (dois) dias úteis.

**ADENDO I-G - SUPORTE**

Trata-se de estrutura “back-office” que se responsabilizará pelo tratamento das solicitações dos clientes e da contratante, levantando informações, pesquisando, analisando e retornando aos clientes ou à contratante, por carta, e-mail ou telefone, se necessário.

Serão atribuições da Equipe de Suporte:

- ✓ Ajustes de contas;
- ✓ Acerto de pagamentos não processados, não reconhecidos, processados a maior, a menor ou em duplicidade;
- ✓ Acerto de cobrança de encargos, tarifas e taxas;
- ✓ Reembolso de saldo credor;
- ✓ Tratamento de divergências na conversão de valores de consumo em pontuação no Programa de Recompensas Banpará;
- ✓ Acerto de saque não reconhecido;
- ✓ Tratamento de diferenças de cotação do dólar e de anuidade;
- ✓ Alteração de data de vencimento;
- ✓ Acerto de diferença em pagamento de produtos e serviços bancários.

NOTA: Todas as solicitações de manutenção de sistemas e geração de interfaces deverão ser efetuadas pela contratada visando a perfeita funcionalidade do produto e de todos os processos que envolvam o seu gerenciamento, controle e segurança operacional e de gestão, após acordo prévio entre as partes.

**ADENDO I-H - REQUISITOS DE SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA**

1. A CONTRATADA deverá garantir:
  - 1.1. O sigilo, integridade, incolumidade e confidencialidade de todas as informações, quer do BANPARÁ ou de seus clientes, assim como suas respectivas transações, impedindo qualquer acesso, quer da CONTRATADA ou seus funcionários e prepostos, a senhas e outros dados sigilosos dos clientes do BANPARÁ;
  - 1.2. Os equipamentos e sistemas, assim como as trocas de arquivos e os próprios arquivos e dados deverão estar protegidos por Antivírus, criptografia e Firewall, com capacidade e atualização que garantam a segurança e blindagem de suas informações;
  - 1.3. Identificação positiva, através de “logins”, senhas e outros artefatos de segurança, das pessoas (funcionários e prepostos) que acessam e operam o sistema com as informações do BANPARÁ;
  - 1.4. “Log” de todas as manutenções e operações de acesso às informações do BANPARÁ, devendo este estar disponível para consultas durante o período de vigência do contrato. Não será necessário disponibilizar o “log” das consultas de catálogos de prêmios, realizadas pelos Participantes do Programa de Recompensas;
  - 1.5. A contratada se compromete a entregar relatórios descritivos (a pedido do CONTRATANTE) de seus sistemas de segurança para análise das áreas técnicas do BANPARÁ, e, ainda, a implementar “updates” e “upgrades” quando recomendado pela contratante, em caso desta justificadamente avaliar como inadequado o nível da segurança no trato das informações e arquivos;
  - 1.6. A CONTRATADA se compromete, ainda, a permitir o acesso e a apoiar com todas as informações necessárias à realização de auditorias periódicas de segurança e/ou de requisitos operacionais pelo BANPARÁ, nas instalações da contratada, incluindo o seus computadores e sistemas onde estarão instalados os recursos necessários ao processamento dos dados do BANPARÁ;
  - 1.7. A CONTRATADA obriga-se a apresentar Plano de Contingência visando proteção contra a paralisação dos serviços;
  - 1.8. A CONTRATADA obriga-se a apresentar Política de segurança e normas para administração do ambiente, com definição clara das políticas de “backup” e armazenamento;
  - 1.9. A CONTRATADA obriga-se a controlar o acesso físico das instalações, de forma a garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso, com objetivo de manter a confidencialidade e a incolumidade das mesmas;
  - 1.10. Toda transmissão eletrônica de dados entre o BANPARÁ e a CONTRATADA deverá ser efetuada com a utilização de protocolos seguros, salvo em caso de determinação contrária expressa formalmente pelo BANPARÁ;
  - 1.11. Todos os dados que forem transmitidos entre o BANPARÁ e a CONTRATADA devem, quando considerados sensíveis pelo BANPARÁ, ser criptografados antes da transmissão, utilizando algoritmos definidos pelo BANPARÁ. Para a troca de dados (arquivos ou mensagens), a CONTRATADA deverá utilizar o software “Connect:Direct”, necessário à transferência de dados entre sistemas. O protocolo utilizado para a troca de arquivos será “SSL” ou “TLS”. Mediante prévio

- entendimento e em caso de autorização da CONTRATANTE, poderá ser adotado outro software equivalente ou similar, desde que compatível;
- 1.12. Assim, ao seu exclusivo critério, o BANPARÁ poderá avaliar a utilização de outra solução para troca eletrônica de dados sugerida pela contratada.
  - 1.13. A Contratada manterá durante a execução deste contrato, sob pena de aplicação de sanções previstas, as condições Gerais de Segurança, conforme a seguir:
    - 1.13.1 A CONTRATADA deverá possuir Política de Segurança formalizada e em conformidade com as melhores práticas do mercado, tendo como base as normas NBR ISO / IEC 27002 (Código de Prática para Gerenciamento de Segurança da Informação) e NBR ISO / IEC 27001 (Requisitos para Gerenciamento de Sistemas de Segurança da Informação), para ser entregue ao BANPARÁ.
    - 1.13.2. A CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Compliance (ROC) ao Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS) emitido por um QSA (Qualified Security Assessor) reconhecido pelo PCI Security Standards Council, com toda a listagem disponibilizada no sítio de internet localizado em <https://www.pcisecuritystandards.org>.
    - 1.13.3. Em não tendo ainda obtido o ROC, a CONTRATADA deverá apresentar Cronograma e Plano de Ações com metas para compliance que atenda, no mínimo, o cronograma explicitado pelas bandeiras VISA e MASTERCARD;
    - 1.13.4. A existência do ROC não exige a CONTRATADA de manter todos os controles indicados pela norma PCI-DSS, nem de suas responsabilidades com a segurança e proteção das informações que estão sob sua guarda durante a vigência do contrato;
    - 1.13.5. A CONTRATADA deverá assinar, juntamente com o contrato, um Termo de Responsabilidade, Sigilo e Confidencialidade (ADENDO III deste Termo), formalizando seu compromisso com a manutenção do sigilo e da confidencialidade das informações do BANPARÁ;
    - 1.13.6. A infraestrutura do centro de processamento de dados, centros de atendimento e monitoração deve possuir mecanismos de segurança física e lógica necessárias para garantir a segregação e segurança das informações e do ambiente operacional;
    - 1.13.7. Toda informação pertinente ao BANPARÁ, ativa ou em mídias de “backup”, deve retornar a este quando do término do contrato ou de sua rescisão (por qualquer motivo), no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do evento, efetuando-se, após a validação do BANPARÁ, a eliminação de todas aquelas informações do BANPARÁ até então armazenadas no ambiente da licitante, de acordo, ainda, com o Plano de Transição Contratual;
    - 1.13.8. Para os equipamentos fornecidos ou disponibilizados ao BANPARÁ pela CONTRATADA deverão ser adotados os procedimentos de manutenção de equipamentos recomendados pelo fabricante, sendo somente permitida a retirada de unidades de armazenamento de dados - tais como discos rígidos, “smart-cards”, “tokens”, “cd”, fitas etc. - com a autorização expressa do BANPARÁ e após o apagamento, através de ferramentas de destruição segura de dados das informações armazenadas nestas mídias (utilizando técnicas ou softwares conhecidos como data wiping, disk wiping ou similares), salvo situações de contingência e mediante prévia anuência do BANPARÁ.



- 1.13.9. A CONTRATADA deverá permitir que o BANPARÁ, ou empresa por ele contratada, audite, in loco, os processos e ambientes de tecnologia utilizados para cumprimento do objeto do Contrato.
- 1.13.10. Todas as condições gerais de segurança, controles de segurança lógica e controles de segurança física contidas neste Termo, estendem-se às empresas que porventura sejam subcontratadas pela CONTRATADA.
- 1.14. A CONTRATADA obriga-se a apresentar, no momento da contratação e quando solicitada pelo Banpará, informações detalhadas sobre o local (países e regiões em cada país) onde os serviços serão prestados e os dados serão processados e armazenados.
- 1.14.1 Possíveis mudanças dos locais de que trata o item anterior deverão ser previamente comunicadas à CONTRATANTE.
- 1.14.2. Os países com os quais a CONTRATADA mantém serviços de processamento e armazenamento de dados em nuvem deverão constar na relação de países autorizados a trocar informações com o Banco Central do Brasil.
- 1.15. A CONTRATADA obriga-se a garantir que os ambientes de contingência estejam geograficamente separados do ambiente principal.

## 2. CONTROLES DE SEGURANÇA LÓGICA

- 2.1. Todos os sistemas e/ou soluções de software da CONTRATADA devem garantir a gravação de trilha de auditoria para reconstituição de eventos ocorridos a qualquer tempo durante a vigência do contrato, incluindo, mas não se limitando a: acessos individuais aos dados, ações executadas por indivíduos com ou sem privilégios administrativos, tentativas de acesso inválidas, uso de mecanismos de identificação e autenticação, inicialização dos logs, criação e deleção de componentes de sistema, inserção ou troca de chaves criptográficas.
- 2.2. A CONTRATADA deverá colocar à disposição do BANPARÁ soluções de software preferencialmente com acesso via internet que possibilitem:
- 2.2.1. O controle de acesso às funcionalidades da aplicação através de perfis de usuários;
- 2.2.2. A administração dos usuários e dos perfis através de uma interface de fácil interpretação e visualização, permitindo a extração de relatórios do tipo: usuários cadastrados e respectivos perfis, relatórios de “log de acesso”, entre outras informações de administração e gerenciamento de usuários.
- 2.2.3. A autenticação de usuários através de um código de identificação único acrescido de senha e/ou outro mecanismo seguro de identificação (“token”, “smart card”, biometria etc.);
- 2.2.4. Ao BANPARÁ acesso, sempre que solicitado, às trilhas de auditoria, em conformidade ao ADENDO VI deste Termo. Sendo que essas informações deverão ser disponibilizadas em até 48 horas;
- 2.3. Toda solução web disponibilizada ao BANPARÁ e/ou seus clientes pela CONTRATADA deverá ser desenvolvida dentro do conceito de “site seguro”;
- 2.4. A CONTRATADA deverá manter implantado e em pleno funcionamento um HSM (“Hardware Security Module”), compatível com a norma “FIPS 140-2 nível 3”, para geração e guarda de chaves criptográficas e processamento de algoritmos criptográficos, utilizados ou que venham a ser utilizados pelo BANPARÁ, e obedecendo às melhores práticas de mercado;

- 2.5. A CONTRATADA deverá manter uma rede segmentada e protegida, possuindo firewall que separe a rede do prestador e a rede do BANPARÁ, bem como limite o tráfego àqueles protocolos que são necessários à prestação do serviço;
- 2.6. As redes utilizadas terão seus protocolos de comunicação ou acesso definidos pelo BANPARÁ, e salvo por necessidades operacionais e mediante anuência do BANPARÁ, poderão ser determinadas pela CONTRATADA;
- 2.7. A CONTRATADA deverá estabelecer padrões de configuração de infraestrutura, incluindo servidores, firewalls, roteadores e outros, que tratem possíveis vulnerabilidades e estejam consistentes com as definições de segurança da indústria de cartões de pagamento (“Payment Card Industry Data Security Standard - PCI-DSS”);
- 2.8. Os padrões de configuração de infraestrutura da Contratada devem ser formalmente testados e sua configuração revisada e atualizada a cada 6 (seis) meses, pelo menos;
- 2.9. Toda transmissão de dados entre o BANPARA e a CONTRATADA deverá ser efetuada com a utilização de protocolos seguros, salvo em caso de determinação contrária expressa formalmente pelo BANPARÁ.
- 2.10. Todos os dados que sejam transmitidos entre o BANPARÁ e a CONTRATADA devem, quando considerados sensíveis pelo BANPARÁ, ser criptografados antes da transmissão, utilizando algoritmos definidos pelo BANPARÁ;
- 2.11. Os servidores e estações da CONTRATADA que venham a ser conectados à rede do BANPARÁ ou disponibilizados para serviços do BANPARÁ devem ser providos de antivírus, funcional e permanentemente atualizado.

### 3. CONTROLES DE SEGURANÇA FÍSICA

- 3.1. A CONTRATADA deve utilizar controles adequados para restringir o acesso aos ambientes que suportam os sistemas e equipamentos que mantêm o processamento das informações do BANPARÁ;
  - 3.1.1. O acesso de usuários a estes ambientes deve ser controlado, preferencialmente, através de catracas eletrônicas e/ou fechaduras eletromagnéticas, acionadas através de cartões magnéticos ou outras tecnologias validadas pelo BANPARA, e preferencialmente monitorado por CFTV (Circuito Fechado de Televisão), e suas atividades devem ser passíveis de rastreamento por, no mínimo, 180 dias;
- 3.2. A CONTRATADA deve manter guarda segura das mídias de “backup”, mantendo os mesmos critérios de segurança (restrições de acesso) estabelecidos na sua forma original, tanto internamente como em ambiente externo e seguro (“off-site”);
- 3.3. Quando realizado o transporte de quaisquer tipos de mídias com dados do BANPARA, estes dados devem estar criptografados. Caso isto não seja possível (fitas de backup, por exemplo), deve ser provido um meio seguro de transporte que mantenha a confidencialidade e integridade dos dados do BANPARÁ.

**ADENDO I-I - RELAÇÃO E ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS MATERIAIS / FORMULÁRIOS**

1. Apresentam-se aqui as especificações que devem ser respeitadas pela contratada na produção, armazenamento, controle de estoque, envelopamento e postagem de welcome kit, contratos, cartões/plásticos, faturas e correspondências, tudo em conformidade com exigências legais, padrões corporativos, certificações ou normas técnicas.
  - 1.1. Outros encartes não especificados aqui podem ser desenvolvidos e produzidos pela contratante, cabendo à contratada o armazenamento, controle de estoque, envelopamento e postagem juntamente com os cartões ou faturas.
  - 1.2. A contratante fornecerá a arte dos formulários e cartões em arquivo (em corel draw ou outra extensão de arquivo, a critério da Contratante, que possibilite a sua produção), cabendo à contratada a conversão do arquivo (se/quando necessário), a impressão, o manuseio, o arquivamento, o envelopamento e a postagem.
  - 1.3. Para aprovação dos Formulários e Cartões, a contratada deverá apresentar prova gráfica para o NUMAC<sup>1</sup> e SUMEP<sup>2</sup> antes da impressão definitiva em produção.

**2. WELCOME KIT**

- 2.1. Os Welcome kits dos Cartões Banpará são compostos por:

**2.1.1. CARTÃO**

- ✓ Cartão plástico com informações cadastrais do cliente do Banco de forma que, por meio deste, ele possa realizar transações na função crédito e/ou na função débito (movimentação da conta corrente - saques e compras).
- ✓ Caberá à contratada a personalização física e eletrônica dos cartões, confecção, gravação (tarja magnética e chip), embosso, controle e processamento do protocolo de entrega.
- ✓ A CONTRATANTE fornecerá a arte dos cartões em arquivo (em corel draw ou outra extensão de arquivo, a critério da Contratante, que possibilite a sua produção), cabendo à contratada a impressão, manuseio, arquivamento, envelopamento e postagem.
- ✓ Os cartões deverão estar em conformidade com as normas e padrões internacionais ISO/IEC 7810, ISO/IEC 7811, ISO/IEC 7816, ABNT, MASTERCARD, VISA, e TECBAN.
- ✓ Lâmina de PVC no padrão ISO/IEC 7810 ID-1:

NOTA: A lâmina de PVC será estampada de acordo com os perfis de personalização escolhidos pelo Banpará. Alterações no layout dos cartões poderão ser realizadas ao longo do contrato, inclusive em relação à orientação vertical ou horizontal do anverso.

**2.1.2. PLÁSTICOS**

- ✓ Em PVC, fornecido por fabricante homologado pela(s) Bandeira(s).
- ✓ Dimensões: conforme homologado pelos manuais da(s) Bandeira(s).

---

1 Núcleo de Marketing, Comunicação Institucional e de Responsabilidade Social – Av. Presidente Vargas, 251, 5º Andar, numac@banparanet.com.br.

2 Superintendência de Meios de Pagamento Eletrônicos–

- ✓ Aplicação de bandeiras, conforme definição da contratante, para cada tipo de cartão, de acordo com a sua funcionalidade.
- ✓ Embossamento e gravação de tarja magnética (trilhas) conforme definições da(s) Bandeira(s), em processo devidamente homologado por elas.
- ✓ Aplicação de marcas de parceiros, conforme definição da contratante, para cada tipo de cartão.
- ✓ Holograma e logomarca seguindo especificações da(s) Bandeira(s).

NOTA: Os plásticos embossados pela CONTRATADA, durante a vigência do contrato, terão validade de 60 (sessenta) meses.

#### 2.1.3. LAYOUT DO ANVERSO DO CARTÃO (PADRÃO BANDEIRA)

- ✓ Embossamento de dados variáveis, conforme layout fornecido pela CONTRATANTE.
- ✓ Logomarcas Banpará e Bandeiras em fundo com arte fornecida pela CONTRATANTE.
- ✓ Símbolo holográfico conforme especificações da Bandeira.

#### 2.1.4. LAYOUT DO VERSO DO CARTÃO (PADRÃO BANDEIRA)

- ✓ Tarja magnética de alta coercitividade, laminada no verso do cartão.
- ✓ Deve enquadrar-se no padrão HICO ISO 7811/6 (alta coercitividade), para leitura em equipamento convencional.
- ✓ Largura, altura e posicionamento: De acordo com a arte fornecida pelo banco, respeitando as regras da Bandeira.
- ✓ Painel de Assinatura Personalizado no verso do cartão, sobre "fundo nulo".
- ✓ Largura, altura, posicionamento e texto: De acordo com a arte fornecida pelo banco, respeitando as regras da Bandeira.
- ✓ Fundo Nulo (elemento de segurança)
- ✓ De acordo com a arte fornecida pelo banco, respeitando as regras da Bandeira.
- ✓ C V V 2
- ✓ De acordo com a arte fornecida pelo banco, respeitando as regras da Bandeira.
- ✓ Texto "Assinatura Autorizada"
- ✓ Impresso de acordo com a arte fornecida pelo banco, respeitando as regras da Bandeira.
- ✓ Bandeiras
- ✓ Impressas nas cores-padrão de cada uma e localizadas conforme modelo fornecido pela CONTRATANTE.
- ✓ Texto "Instruções"
- ✓ Impresso em 01 (uma) core posicionado conforme modelo fornecido pela CONTRATANTE.
- ✓ Orientação
- ✓ A orientação do verso do cartão deverá ser horizontal.

#### 2.1.5. CHIP

- ✓ O chip deverá estar em conformidade com EMV, ser capaz de suportar as aplicações e atender, rigorosamente, a todos os padrões das bandeiras MASTERCARD e VISA.

- ✓ As demais especificações técnicas serão fornecidas à contratada quando do início das tratativas de implantação dos cartões com chip.

#### 2.1.6. CONTRATO BANPARÁ BANDEIRA

A CONTRATANTE fornecerá a arte do formulário (em corel draw ou outra extensão de arquivo, a critério da Contratante, que possibilite a sua produção), cabendo à CONTRATADA a impressão, manuseio, arquivamento, envelopamento e postagem.

- ✓ Formato, Papel, Fonte, Cores e Impressão: Serão Definidos futuramente pela CONTRATANTE.

#### 2.1.7. ENVELOPE PLÁSTICO SEDEX AR (PADRÃO ECT)

- ✓ Padrão homologado pela Empresa de Correios e Telégrafos.
- ✓ Envelope plástico Formato: 27 0 x 155 mm
- ✓ Cor de Impressão: 1x1, a ser informado pela CONTRATANTE.

#### 2.1.8. ETIQUETA PARA AFIXAR NO ENVELOPE SEDEX AR

Deverá ser colocada no anverso do envelope de remessa (SEDEX) para controle (layout fornecido pela CONTRATANTE).

- ✓ Papel, Gramatura, Cor de Impressão e Formato: A ser definido pela CONTRATANTE.

#### 2.1.9. FOLDER PORTA - CARTÃO/CARTA DE APRESENTAÇÃO

A CONTRATANTE fornecerá a arte do formulário (em corel draw ou outra extensão de arquivo, a critério da Contratante, que possibilite a sua produção), cabendo à CONTRATADA a impressão, manuseio, arquivamento, envelopamento e postagem.

- ✓ Usado para envio do cartão, com fundo gráfico, policromia pré-impresso
- ✓ Formato Fechado: 102 x 210 mm
- ✓ Formato Aberto: 300 x 210 mm
- ✓ Papel: Couchê Liso 170g/m<sup>2</sup>
- ✓ Cores: Conforme arte e definição fornecida pela contratante.
- ✓ Página - Impressão frente e verso
- ✓ Acabamento: corte e vinco, 2 dobras, faca especial para 2 cartões

#### 2.1.10. ETIQUETA ADESIVA DE DESBLOQUEIO

Para afixar ao cartão, com o texto e cores a serem definidos pela CONTRATANTE.

A CONTRATANTE fornecerá a arte do formulário (em corel draw ou outra extensão de arquivo, a critério da Contratante, que possibilite a sua produção), cabendo à CONTRATADA a impressão, manuseio, arquivamento, envelopamento e postagem.

- ✓ Formato: redondo.
- ✓ Diâmetro: 40 mm
- ✓ Papel: 90g/m<sup>2</sup>
- ✓ Cores: 1
- ✓ Acabamento: cola

### 3. FATURA E ENVELOPE

#### 3.1. FATURA (COM FICHA DE COMPENSAÇÃO)

- 3.1.1. Documento emitido mensalmente para cada cliente como demonstrativo das transações realizadas no período, com campo para mensagens variáveis a serem definidas pela contratante (alfanuméricas, podendo ser alterados a qualquer momento), e com ficha de compensação com código de barras e sua respectiva representação numérica (padrão FEBRABAN) para pagamento em qualquer agência bancária.
- 3.1.2. A CONTRATANTE fornecerá a arte do formulário (em corel draw ou outra extensão de arquivo, a critério da Contratante, que possibilite a sua produção), cabendo à CONTRATADA a impressão, manuseio, arquivamento, envelopamento e postagem.
- 3.1.3. Formato Aberto: A4
- 3.1.4. Papel: 90 g/m<sup>2</sup>
- 3.1.5. Cores de Fundo: 1 X 1
- 3.1.6. Impressão a laser: 1 cor
- 3.1.7. Acabamento: 2 dobras Horizontais e microserrilha
- 3.1.8. Layout: a ser definido pela contratante

OBS: Serão utilizadas tantas folhas quanto necessário para que todas as movimentações do cliente no período sejam lançadas, sendo que serão diferenciadas e totalizadas as transações do Titular e do Adicional do cartão em separado (no mesmo documento), quando for o caso.

## 3.2. ENVELOPE DE FATURA

- 3.2.1. Envelope tipo ofício com janela, com layout especificado pela CONTRATANTE.
- 3.2.2. A CONTRATANTE fornecerá a arte do formulário (em corel draw ou outra extensão de arquivo, a critério da CONTRATANTE, que possibilite a sua produção), cabendo à CONTRATADA a impressão, manuseio, arquivamento, envelopamento e postagem.
- 3.2.3. Formato: 238 x 115mm
- 3.2.4. Papel: Apergaminhado - 90 g/m<sup>2</sup>
- 3.2.5. Cores Fundo: 1 X 1
- 3.2.6. Acabamento: corte e vinco de faca especial, colagem e janela em filme
- 3.2.7. Impressão Frente: retícula e logomarca da CONTRATANTE
- 3.2.8. Impressão Verso: retícula e nome/endereço do remetente.

## 4. CORRESPONDÊNCIAS

- 4.1. O conjunto de materiais a seguir relacionado deverá ser produzido pela CONTRATADA, conforme as especificações, que se responsabilizará também pelo envelopamento, postagem e controle de estoque.
- 4.2. O conteúdo das correspondências será definido pela CONTRATANTE.
- 4.3. CARTA DE FOLLOW-UP
  - ✓ Carta emitida 5 dias após a emissão/postagem do cartão para avisar ao cliente que, caso ele não tenha recebido o cartão, deverá entrar em contato com o atendimento a clientes.
  - ✓ Papel: Apergaminhado



- ✓ Gramatura: 90 g/m<sup>2</sup>
- ✓ Formato: A4 (297 mm X 210 mm)
- ✓ Cor Impressão: 1x1

#### 4.4. CARTAS DE AVISO DE ATRASO

- ✓ Duas cartas emitidas ao cliente ao completar determinados períodos de atraso no pagamento da fatura. O texto, bem como a parametrização da quantidade de dias de atraso será definido pela CONTRATANTE.
- ✓ Papel: Apergaminhado
- ✓ Gramatura: 90 g/m<sup>2</sup>
- ✓ Formato: A4 (297 mm X 210 mm)
- ✓ Cor impressão: 1x1

#### 5. KIT BRAILLE

5.1. O Kit Braille, a ser fornecido aos Clientes portadores de deficiência visual, será solicitado separadamente, sob demanda específica. O Banpará fornecerá somente as instruções/especificações que permitam a produção do kit (não haverá fornecimento de arquivo).

#### 5.2. ITENS CONSTANTES DO KIT PARA DEFICIENTE VISUAL

- 5.2.1. Carta-Berço para Kit Deficiente Visual
- 5.2.2. Envelope para envio Cartão Kit Deficiente Visual
- 5.2.3. Porta Cartão Kit Deficiente Visual

#### 5.3. CARTA-BERÇO PARA KIT DEFICIENTE VISUAL

- 5.3.1. Tipo de impressão: Off Set
- 5.3.2. Apresentação: Individual
- 5.3.3. Papel:
  - 5.3.3.1 Vias: 01
  - 5.3.3.2 Tipo: Apergaminhado
  - 5.3.3.3 Gramatura: 120 G/M<sup>2</sup>
  - 5.3.3.4 Cor: Branca
  - 5.3.3.5 Formato (MM): 297 X 210
- 5.3.4. Impressão: cor preta, com texto dos dados variáveis do cliente e em Braille.
- 5.3.5. Posição: frente
- 5.3.6. OBSERVAÇÕES:
  - 5.3.6.1. Textos e traçados conforme modelo;
  - 5.3.6.2. A carta deve ser dobrada ao meio,

#### 5.4. ENVELOPE PARA ENVIO DE CARTÃO KIT DEFICIENTE VISUAL

- 5.4.1. Tipo de impressão: Off Set
- 5.4.2. Apresentação: Individual
- 5.4.3. Papel:
  - 5.4.3.1. Vias: 01
  - 5.4.3.2. Tipo: Kraft
  - 5.4.3.3. Gramatura: 110 G/M<sup>2</sup>
  - 5.4.3.4. Cor: Natural
  - 5.4.3.5. Formato (MM): 216 x 300 (Com aba) e 40 x 216 (aba)

- 5.4.4. Impressão: cor preta, com texto dos dados variáveis do cliente e em Braille.
- 5.4.5. Posição: Face Externa
- 5.4.6. Plástico de bolha transparente afixado no interior do envelope.
- 5.4.7. Etiqueta adesiva, com gramatura = 180 g/m<sup>2</sup>, na cor branca, e formato de 90 x 50 mm.

#### 5.5. OBSERVAÇÕES:

- 5.5.1. A etiqueta adesiva para o endereçamento deve estar posicionada na frente do envelope a 45mm das margens esquerda e inferior, com dados variáveis do cliente e em Braille;
- 5.5.2. O fechamento do envelope deve ser com sistema de lacre contra violação, colado na aba com dimensões: 216 mm x 22 mm.

#### 5.6. PORTA CARTÃO KIT DEFICIENTE VISUAL

##### 5.6.1. FACE EXTERNA

- 5.6.1.1 Confeccionada em laminado plástico na cor branca camurça (ref.: Tecniplast) ou similar.
- 5.6.1.2 Dimensões:
  - 5.6.1.2.1 Espessura: 0,20 mm
  - 5.6.1.2.2 Largura: 125 mm
  - 5.6.1.2.3 Altura: 95 mm
  - 5.6.1.2.4 Logomarca impressa nos padrões de cores do Banpará.

##### 5.6.2. FACE INTERNA:

- 5.6.2.1. Composta por 02 (dois) bolsos, confeccionados em plástico PVC cristal transparente.
- 5.6.2.2. Dimensões:
  - 5.6.2.2.1. Espessura: 0,15 mm
  - 5.6.2.2.2. Largura: 55 mm
  - 5.6.2.2.3. Altura: 95 mm
- 5.6.2.3. Aberturas dos bolsos voltadas para o lado de dentro da capa
- 5.6.2.4. Distância entre as aberturas dos bolsos: 15 mm
- 5.6.2.5. Largura do ponto de soldagem: 2 mm
- 5.6.2.6. Texto: impresso na cor preta, dos dados variáveis do cliente e em Braille sobre aplicação de PVC 30mm, cor branca, formato 85mm x 45mm, fixado no bolso esquerdo (transparente) interno.

##### 5.6.3. Observações:

- 5.6.3.1. Textos e traçados conforme arquivo a ser fornecido pelo banco.

**ADENDO I-J - SERVIÇOS DE SMS (SERVIÇO DE MENSAGENS CURTAS)**

1. O serviço de envio de mensagens via SMS consiste em confirmar, via celular, as transações de crédito realizadas por meio do cartão Banpará, além de enviar mensagens e informações diversas aos Clientes portadores de cartões que aderirem ao serviço. Este serviço também será utilizado para notificar o "Bloqueio Preventivo" de cartões. O envio poderá ser de forma automática ou manual.
2. A CONTRATADA deverá:
  - 2.1. Fornecer o serviço de SMS disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
  - 2.2. Possuir sistema parametrizável, conforme critérios a serem estabelecidos pela CONTRATANTE, que permitam definir sobre a emissão ou não de SMS ao Cliente (por exemplo: valor mínimo de transação de compra para emissão de SMS = R\$ x,00);
  - 2.3. Fornecer relatórios estatísticos diários e sintético mensal sobre o envio de mensagens SMS, identificando, por meio de códigos, o conteúdo dos textos enviados para os telefones celulares dos clientes, a exemplo de "confirmação de transação efetuada", "informação sobre saldo da conta cartão - limite disponível", "mensagem promocional", "número de protocolo de atendimento xxxxx" (Central de Atendimento ao Cliente), dentre outras a critério da Contratante;
  - 2.4. Gerar relatórios de mensagens entregues e não entregues contendo data, horário e dia de envio.
  - 2.5. Disponibilizar o serviço para todas as operadoras do Brasil de telefonia móvel que atuarem no país durante a duração do contrato.
  - 2.6. Estabelecer códigos que identifiquem o conteúdo das mensagens de texto por celular (SMS). Esses códigos serão utilizados no registro do Log, que também deverá conter a data e o horário de envio do SMS e a confirmação de recebimento. O Log deverá ser armazenado pelo período indicado por normas vigentes.
  - 2.7. Excluir da base de telefones habilitados para envio aqueles números de telefones reportados pelas operadoras como não existentes.
  - 2.8. Enviar em arquivo (periodicidade e layout definido pela contratante) a relação de clientes que aderiram ao serviço SMS ou atualizaram o número do telefone no mês e seus respectivos números de celular informados.
  - 2.9. Enviar em arquivo (periodicidade e layout definido pela contratante) a relação de clientes que foram excluídos do serviço SMS no mês (e seus respectivos números de celular informados), cujos números de telefones foram reportados pelas operadoras como não existentes.
  - 2.10. Manter o registro eletrônico do envio de mensagens SMS por um período mínimo de 2 (dois) anos, relacionando, pelo menos, um código que identifique o conteúdo do texto \_ confirmação de transação efetuada, informação de saldo da conta cartão, mensagem promocional, etc. \_ enviado para o telefone celular do cliente.
  - 2.11. Fornecer informações/arquivo contendo dados dos clientes cadastrados no serviço. Estas informações serão utilizadas para migração do serviço quando do encerramento deste Contrato.

### 3. SLA - Nível de Serviço Especificado - Envio de mensagens via SMS

- 3.1. Demonstrar e comprovar os padrões de qualidade exigidos por meio de relatórios eletrônicos mensais, ou sempre que solicitado pelo BANPARÁ, mediante apresentação de relatórios de acompanhamento e/ou verificação in loco pelo BANPARÁ;
- 3.2. Dimensionar o sistema de envio de mensagens via SMS de modo a garantir, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de mensagens enviadas em até 3 (três) minutos após a confirmação da transação, com tentativas de reenvio, se for o caso, a cada hora, até o limite de 10 (dez) tentativas.

INDICADOR	% Contratado	PRAZO MÁXIMO (m(MINUTOS))
Percentual de mensagens enviadas em relação ao tempo em minutos.	99	3 minutos

#### NOTAS:

- A) Nos valores referentes aos serviços de envio de SMS pagos pela contratante, já deverão estar incluídas todas as despesas/custos concernentes à implantação, execução e fornecimento de todos os equipamentos, terminais, estruturas de telefonia, transmissão de dados, materiais, tarifas e todas as interfaces necessárias à funcionalidade e gerenciamento dos serviços;
- B) Deverão igualmente estar incluídos quaisquer outros dispêndios tais como tributos, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, seguros, fretes, assistência técnica, transporte, hospedagem, viagem e demais despesas de seus empregados, todos de exclusiva responsabilidade da licitante;
- C) O pagamento será efetivado de acordo com o número de mensagens enviadas. Serão consideradas mensagens enviadas, aquelas que constarem em relatórios como entregues e confirmadas através de protocolo de entrega da operadora.

**ADENDO I-K - PROGRAMA DE RECOMPENSAS BANPARÁ (FIDELIDADE)**

1. A CONTRATADA deverá disponibilizar/manter um programa de relacionamento, denominado “Banpara Sempre +”, cuja finalidade é premiar os clientes pela utilização dos cartões BANPARÁ.
  - 1.1. A CONTRATADA deverá manter os parceiros existentes no portfólio do catálogo de prêmios do atual programa de recompensas “Banpara Sempre +”, sendo que a CONTRATANTE poderá indicar outros parceiros para compor o referido portfólio, incluindo parceria com outros programas de recompensas para transferência de pontos entre si (Ex.: Smilles, Multiplus, Etc.), podendo, inclusive, contratar diretamente o parceiro, se houver interesse.
  
2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO/GESTÃO DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS BANPARÁ.
  - 2.1. Declaração de que a empresa se encontra devidamente habilitada a efetuar serviços de gestão de Programa de Recompensas, nas condições do Edital.
  - 2.2. Declaração de que a empresa possui aptidão para execução dos serviços de gestão de Programa de Recompensas superior a 50.000 (cinquenta mil) cartões.
  - 2.3. Declaração ou Comprovação Documental da licitante de suas instalações e aparelhamento disponível para início da prestação dos serviços de gestão de Programa de Recompensas e que, obrigatoriamente, deverão atender às condições exigidas no edital.
  - 2.4. No caso de opção de subcontratação dos serviços referentes a este ADENDO, a CONTRATADA deverá declarar habilitação técnica e capacidade plena de execução dos serviços a serem subcontratados de acordo com os itens 2.1, 2.2 e 2.3., responsabilizando-se diretamente por qualquer dano gerado por falha na inexecução dos serviços subcontratados.
  - 2.5. A Subcontratação que trata o item 2.4 deverá obedecer à determinação do item 1.1 deste ADENDO I.
  
3. PREÇO E PAGAMENTO
  - 3.1. O preço a ser pago, mensalmente, mediante emissão de fatura pela CONTRATADA, será apurado pelos valores individuais apresentados pela CONTRATADA no ADENDO II e ADENDO II-A (Proposta Comercial).
  - 3.2. Valor unitário ajustado por faixas e quantidades de CPFs a serem processados, relacionado na tabela abaixo:
  - 3.3. Cada concorrente deverá informar o preço mensal por CPF que será cobrado da CONTRATANTE pela prestação do Programa de Recompensas preenchendo o campo "Valor Unitário por CPF Processado (incluídos os impostos) em Reais por mês.
  - 3.4. O faturamento será realizado com base na quantidade de CPFs Processados.
  - 3.5. Considera-se "CPF's Processados" somente os CPFs das Contas Programas Ativas sem bloqueios, ou seja, contas que estejam aderidas ao Programa e com pontos acumulados ou que efetuaram resgates ou transações pontuáveis no mês, vinculadas a um CPF.
  - 3.6. Os cartões Adicionais estão vinculados à mesma Conta Programa de seus Titulares.

- 3.7. Conta Programa Ativa é a conta que, por meio do CPF acumula pontos.
- 3.8. Em caso de Cancelamento da participação no Programa ou Cancelamento do Cartão, a Conta Programa permanecerá Ativa (passível de faturamento pela contratada) até que os pontos sejam expirados ou cancelados. Nesses casos, o prazo para cancelamento dos pontos (a menos que expirem antes) é de 30 dias após o Cancelamento da participação no Programa ou do Cancelamento do Cartão, período em que o Banpará poderá disponibilizar o resgate ao Cliente ou realizar ações de retenção.
- 3.9. Ao seu exclusivo critério, o Banpará poderá manter uma(s) Conta(s) Programa(s) Ativa(s) por mais de 30 dias após o Cancelamento da participação no Programa ou do Cancelamento do Cartão, mantendo-as na relação da CONTRATADA de Conta(s) Programa(s) a faturar.
- 3.10. Na tabela de valores por CPF ativo e processado, para a prestação dos serviços referentes ao Programa de Recompensas, já deverão estar incluídas todas as despesas necessárias à plena execução dos serviços, tais como de pessoal, de administração, transportes (fretes), alimentação, tributos e todos os encargos (obrigações sociais trabalhistas e previdenciárias, tributos etc.), incidentes sobre o serviço.
- 3.11. Os custos de implantação/migração dos serviços referentes ao Programa de Recompensas Banpará serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo nenhum ônus à CONTRATANTE.

#### 4. ESPECIFICAÇÕES GERAIS DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS

##### 4.1. OBJETO

- 4.1.1. O BANPARÁ poderá disponibilizar para seus clientes usuários de cartões de crédito, débito, pré-pago e múltiplos um Programa de Recompensas cuja finalidade é premiar os clientes pela utilização do cartão.
- 4.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, na implantação/migração, uma plataforma operacional e promocional que possibilite a elaboração, gestão e acompanhamento do programa de recompensas “Banpara Sempre +”, através de premiação e/ou incentivos aos Clientes pela utilização do cartão.
- 4.1.3. A arquitetura do Programa deverá permitir o cadastramento e a segregação de Produtos distintos da Contratante no Sistema da Contratada (como, por exemplo, cartões com diferentes tipos e bandeiras), que deverá contemplar Política de Pontuação, Catálogo Específico de Prêmios e Gestão conforme cada Produto cadastrado no Sistema da Contratada.

##### 4.2. DEFINIÇÃO DO MODELO DE PROGRAMA RECOMPENSAS

###### 4.2.1. Responsabilidades da CONTRATADA:

- 4.2.1.1. A CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 10 (dez dias) a contar da aprovação da especificação técnica e funcional dos produtos da CONTRATANTE, entregar para análise e aprovação do BANPARÁ um planejamento para o Programa de Recompensas com ações segmentadas por grupo de clientes, produto e demais segregações que vierem a ser solicitados pelo BANPARÁ à época, com projeção de despesas, resgates, reativação, retenção, bonificação e provisões de pontos. Neste planejamento deverá conter



um cronograma de implantação no prazo estipulado no edital, impreterivelmente.

- 4.2.1.2. A CONTRATADA deverá apresentar, no máximo em 10 dias da assinatura do contrato, um Plano de Implantação/manutenção do Programa de Recompensas e dar todo o suporte necessário para viabilizar a sua efetiva implantação/manutenção.
- 4.2.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar para o Programa de Recompensas um Plano Estratégico, de Comunicação e Gestão de Campanhas e de Gestão Operacional em conformidade com itens a seguir.

## 5. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

### 5.1. Responsabilidades da CONTRATADA:

- 5.1.1. Desenvolvimento de estudo da base de clientes, verificando comportamento, frequência e valor médio de gastos com compras à vista, compras parceladas com e sem juros e saques na função crédito além de verificar a frequência e valores médios de pagamentos; segregação de clientes por BANDEIRAS, produto e/ou BIN.
- 5.1.2. Estudos de comparação com o mercado, necessários para a manutenção de um programa flexível e em linha com as melhores práticas de mercado;
- 5.1.3. Definição de estratégias e processos de relacionamento;
- 5.1.4. Definição de objetivos e métricas do programa para migração de clientes para faixas de maior receita/rentabilidade, reativação de clientes inativos, atração de novos clientes e retenção dos clientes existentes;
- 5.1.5. Assessoramento e suporte à definição do catálogo de prêmios e quantidade de pontos necessários para cada item a ser resgatado;
- 5.1.6. Elegibilidade para cadastramento e regras de pontuação;
- 5.1.7. Precificação da inscrição e manutenção da participação dos clientes no programa (quando for o caso);
- 5.1.8. Políticas de resgate de pontos com prazo de expiração dos pontos e atividades mínimas de resgate;
- 5.1.9. Estabelecer rotinas de cálculos para a conversão, em pontos, de compras, saques e outros lançamentos, como total de gastos, quantidade e tipos de transações, datas e períodos específicos;
- 5.1.10. Prover sistema de cálculos que deverá permitir equivalência entre moeda nacional e moedas estrangeiras;
- 5.1.11. Planilha financeira contendo receita incremental projetada do programa, lucro incremental, custos fixos e variáveis, custo do ponto, ponto mínimo de corte, custo permissível do ponto, custos de premiação, valor investido por cliente do público-alvo, rentabilidade por cliente, fluxo de caixa do programa, métodos de provisão e contabilização;
- 5.1.12. Estabelecer processo de revisão periódica das premissas da engenharia financeira e sugerir ajustes para manter o equilíbrio econômico-financeiro do programa.

## 6. PLANO DE COMUNICAÇÃO E GESTÃO DE CAMPANHAS

### 6.1. Responsabilidades da CONTRATADA:

- 6.1.1. A CONTRATADA prestará serviços de Consultoria ao BANPARÁ, auxiliando-o na elaboração de ações junto à Base de Participantes do Programa e projeção de investimentos em comunicação para o Programa de Recompensas Banpará sem custo adicional para a CONTRATANTE;
- 6.1.2. A CONTRATADA prestará serviços de Gestão de Campanha que consiste em selecionar e marcar uma base de dados obtidos através da segmentação para ações de marketing, garantindo a mensuração do resultado, correta "clusterização" e acompanhamento de grupo de controle. Além da gestão da quantidade de abordagens por cliente ao longo do relacionamento;
- 6.1.3. A CONTRATADA deverá definir um conjunto de critérios, extraídos da listagem de clientes com as informações necessárias para a campanha (exemplo: nome, endereço, telefone) e selecionar os clientes para mensurar os resultados e mapear corretamente as ações propostas para cada integrante da base;
- 6.1.4. A CONTRATADA fornecerá informações de performance das campanhas. Entregará em arquivo, com formato e layout a ser definido entre as partes, a base de clientes segmentada e informações complementares dos participantes da campanha, marcação indicativa de cada segmento, bem como a definição e explicação do critério escolhido. Após o envio das informações com o retorno da campanha, deverá ser gerado um relatório com informações de performance da mesma;
- 6.1.5. Consultoria ao BANPARÁ na execução de ações de marketing relacionadas ao Programa de Recompensas, realização de ações contínuas de incentivo à utilização do cartão com flexibilidade de pontuação diferenciada sem ônus à CONTRATANTE;
- 6.1.6. Estabelecer criação de parcerias e implementação de ações para catálogos e ações de marketing (tais como cross-selling ou up-selling);
- 6.1.7. Proposição conceitual e estratégica de encarte promocionais e minicátálogos;
- 6.1.8. Adotar as melhores práticas de mercado, no aspecto operacional e promocional.

NOTA: Os custos dos materiais de publicidade/promocionais como impressão e envio de fôlderes são de responsabilidade do BANPARÁ, não estando incluídos no valor do Contrato.

## 7. GESTÃO OPERACIONAL

### 7.1. Responsabilidades da CONTRATADA:

- 7.1.1. Atualizar diariamente as informações sobre saldo de pontos;
- 7.1.2. Atualizar diariamente as informações nos sistemas do BANPARÁ e gerar arquivos para atender à legislação vigente;
- 7.1.3. Possuir sistema que possibilite cadastramento inicial, consulta e alteração cadastral no Programa de Recompensas;
- 7.1.4. Possuir sistema de controle de prêmios compreendendo o controle e a contabilização de compras, estoque, entrega e devolução de prêmios;
- 7.1.5. Fornecer relatório com projeção de despesas, resgates, reativação, retenção, bonificação e provisão de pontos, visando à elaboração da engenharia financeira do programa;

- 7.1.6. Acompanhar mensalmente a performance do ciclo de vida do programa, enviando à Contratante, via relatórios e gráficos, estudos de perfil de clientes visando o gerenciamento da rentabilidade do programa de Recompensas;
- 7.1.7. Adotar as melhores práticas de mercado, no aspecto operacional e promocional;
- 7.1.8. Dispor de equipe especializada para tratamento de casos de exceção e recálculo de pontuação.

NOTA: Caso a CONTRATANTE opte por internalizar o programa de recompensas, a CONTRATADA deverá auxiliar na migração da base, sem custos adicionais

## 7.2. SUPORTE

### 7.2.1. Responsabilidades da CONTRATADA:

- 7.2.1.1. Prestar serviços de consultoria ao BANPARÁ, auxiliando-o no gerenciamento da comunicação operacional, controle e coordenação da operação, informação gerencial, customizações e/ou alterações, solução de problemas e gestão financeira do programa sem ônus para a CONTRATANTE;
- 7.2.1.2. Identificar falhas de processo e sugerir melhorias;
- 7.2.1.3. Capacitar/treinar os empregados indicados pelo BANPARÁ para acompanhamento de todos os processos do Programa de Recompensas.

## 8. PROCESSAMENTO DE DADOS

### 8.1. Responsabilidades da CONTRATADA:

- 8.1.1. O desenvolvimento, a implantação\migração e a aplicação do Programa de Recompensas serão realizados e controlados pelos sistemas internos da CONTRATADA, em conformidade com os Requisitos de Segurança e de acordo com as Especificações deste documento;
- 8.1.2. A CONTRATADA deverá executar o processamento do Programa de Recompensas com métodos e formas de pontuação pela ativação de cartões e resgates variados dos prêmios/bônus, e seus respectivos cálculos e controles, conforme definições do BANPARÁ;
- 8.1.3. A CONTRATADA realizará serviço de processamento de dados, convertendo as transações de compra, na função crédito, e saques no crédito, efetuados pelos clientes em pontos, de acordo com os parâmetros, e em conformidade com o item 11 deste ADENDO "ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS";
- 8.1.4. O BANPARÁ encaminhará arquivo contendo a base de clientes optantes e não optantes pelo Programa de Recompensas. O controle será realizado pelo número do CPF dos clientes;
- 8.1.5. A CONTRATADA deverá possuir conhecimento e experiência para prover o Programa de Recompensas, desde o desenho do Programa, seu desenvolvimento, a compra e entrega dos prêmios, o serviço de retaguarda ("back office") das entregas e a aquisição de pontos em programas de milhagem;
- 8.1.6. A CONTRATADA deverá possuir know-how em interfaces diretas entre o seu sistema processador do Programa e sistemas processadores de cartão de crédito;
- 8.1.7. Os sistemas de processamento e administração do Programa de Recompensas da empresa vencedora do certame licitatório deverão ser homologados pelo BANPARÁ.

## 9. PRÊMIOS FÍSICOS, SERVIÇOS E MILHAS

9.1. Responsabilidades da CONTRATADA:

- 9.1.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços de consultoria para a aquisição e entrega de prêmios, sejam bens ou serviços, bem como para a aquisição de pontos de programas de milhagem de companhias aéreas sem ônus para a CONTRATANTE.
- 9.1.2. Caberá ao BANPARÁ determinar os parâmetros para a aquisição de pontos, ou "milhas", de programas de milhagem de companhias aéreas: quantidade mínima de pontos necessários por resgate, etc.
- 9.1.3. A CONTRATADA deverá desenvolver, disponibilizar para os Participantes do Programa e manter atualizado o Catálogo Dinâmico de Prêmios na Internet, o qual deverá ser aprovado pelo BANPARÁ e atualizado sempre que necessário por questões mercadológicas, identificada pela Contratada ou mediante solicitação do BANPARÁ.
- 9.1.4. A CONTRATANTE poderá indicar parceiros para compor o portfólio do programa de recompensas, e se for do interesse da contratante, esta poderá contratar diretamente o parceiro do programa de recompensas, ficando o gerenciamento dessa parceria, sob responsabilidade da CONTRATADA.
- 9.1.5. A disponibilização de todos os serviços referentes à contratação e entrega de prêmios, observando-se que a aquisição e/ou contratação deverá ser efetuada de acordo com a melhor relação custo/benefício, qualidade e menor preço dos produtos, sob prévia aprovação do BANPARÁ.
- 9.1.6. Possuir know-how e interfaces já desenvolvidos entre os sistemas da empresa de logística e os sistemas de resgates.
- 9.1.7. A CONTRATADA realizará a compra e entrega dos prêmios. Por este serviço serão cobrados da CONTRATANTE, em fatura a vencer no dia 10 (dez) do mês subsequente à prestação dos serviços, os pontos resgatados pelos Clientes, já inclusos os valores dos prêmios.

NOTA: Os preços constantes na tabela de SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS (Tabela 6 do ADENDO II) já contemplam a prestação dos serviços; compra, pagamentos, armazenagem, controle de estoque, entrega e devolução de prêmios; o valor do prêmio, todos impostos e tributos, e o frete incidentes.

## 10. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

10.1. Responsabilidades da CONTRATADA:

- 10.1.1. A Contratada prestará serviços especializados de operação da Central de Atendimento para o Programa de Recompensas dos Cartões Banpará, que será implementada a partir do início das operações dos produtos/serviços, conforme previsto no Edital.
- 10.1.2. A CONTRATADA disponibilizará um número telefônico do tipo "0800" (ligação gratuita para o Participante do Programa) para receber as ligações dos Clientes Participantes do Programa, sem custo adicional para o Banpará.
- 10.1.3. O relacionamento dos Clientes Participantes com o Programa de Recompensas deverá ser concentrado na Central de Atendimento e será feito também pela internet, em site específico, de propriedade, gerenciamento, hospedagem e manutenção da própria contratada, que, além de disponibilizar informações sobre o Programa e catálogos eletrônicos de prêmios, proporcionará

ao cliente um ambiente seguro para consultas de prêmios por categoria ou faixa de pontos, consultas de saldo de pontos, serviço de resgate de prêmios.

- 10.1.4. Considerando a oportunidade da ação de retenção que poderá ser feita pelo Atendente da Central de Atendimento, toda solicitação de Cancelamento será realizada por meio da Central de Atendimento.
- 10.1.5. Todas as despesas da Central de Atendimento serão exclusivas da CONTRATADA (deverão ser parte integrante do custo de processamento por CPF no Programa, a ser pago pela Contratante), ou seja, o Banpará não realizará nenhum pagamento específico referente aos custos e aos serviços prestados pela Central de Atendimento.
- 10.1.6. Para adesão ao Programa, o Cliente terá a opção de Central de Atendimento (ligação gravada para comprovação da adesão) e, ao exclusivo critério da CONTRATANTE, das agências Banpará.
- 10.1.7. A Central de Atendimento da CONTRATADA deverá estar em conformidade com o Decreto n.º 6523, de 31/07/2008 e outros normativos legais de regulação de Centrais de Atendimento.
- 10.1.8. Dimensionar o tronco de chamadas telefônicas de modo a manter os padrões de qualidade exigidos neste Edital.
- 10.1.9. Absorver a demanda de atendimento em períodos sazonais, tais como: Natal, férias e feriados e quaisquer outras datas especiais, atendendo aos níveis de serviços acordados;
- 10.1.10. Responsabilizar-se, exclusivamente, pelo desenvolvimento de softwares e manutenções necessárias nos referidos aplicativos para o atendimento dos serviços que serão disponibilizados através do receptivo eletrônico (URA);
- 10.1.11. Elaborar e implementar as fraseologias e scripts, que deverão ser submetidos ao BANPARÁ para aprovação;
- 10.1.12. Solicitar prévia autorização ao BANPARÁ para efetuar alterações nos scripts do atendimento;
- 10.1.13. Prestar quaisquer informações referentes ao Programa de Recompensas, efetuar inscrições por solicitação dos clientes, acatar solicitações de resgate, resolver problemas com prêmios e respectivas entregas, bem como devoluções;
- 10.1.14. Manter a Central de Atendimento atualizada, disponibilizando as informações sobre a entrega de prêmios.
- 10.1.15. Dimensionar o quadro de atendentes de forma a atender os padrões de qualidade fixados,
- 10.1.16. Manter os recursos humanos especializados em atendimento, permanentemente treinados e reciclados sobre o Programa de Recompensas, bem como das técnicas de atendimento para manter os padrões de qualidade exigidos.
- 10.1.17. Comunicar ao BANPARÁ, previamente, com período mínimo de 3 (três) meses, qualquer alteração de endereço da Central de Atendimento para o Programa de Recompensas;
- 10.1.18. Realizar os procedimentos de verificação do cliente e confirmação de dados cadastrais para inibir as fraudes e acesso de terceiros aos dados das contas de titulares/adicionais;
- 10.1.19. Atualizar diariamente as informações gerenciais e estatísticas, que possibilitem o monitoramento completo da Central de Atendimento para o Programa de Recompensas;



- 10.1.20. Fornecer relatórios estatísticos diários informando os principais motivos do contato do cliente, conforme especificado pelo BANPARÁ
- 10.1.21. Fornecer subsídio ao serviço de retenção para atendimento receptivo com interface com o módulo de atendimento a clientes e interface com o back office;
- 10.1.22. Disponibilizar solução de gravação em todas as posições de atendimento humano, possibilitando formas de recuperação das chamadas efetuadas para Central de Atendimento do Programa de Recompensas mantendo as gravações disponíveis pelo período mínimo de 6 (seis) meses da data da ocorrência ou prazo legal, se maior;
- 10.1.23. O registro eletrônico do atendimento realizado pela Central de Atendimento do Programa de Recompensas deverá ser mantido por um período mínimo de 2 (dois) anos após a solução da demanda ou prazo legal, se maior;
- 10.1.24. Atender à solicitação de gravação telefônica efetuada pelo Cliente na Central de Atendimento do Programa de Recompensas em qualquer ilha de operação, entregando no endereço do cliente, com cópia para o BANPARÁ, em até 5 (cinco) dias úteis após solicitado (ou outro prazo, se definido por legislação que venha a alterar o atual), o CD ou qualquer outro meio disponível, a critério do BANPARÁ, que possibilite reproduzir o atendimento;
- 10.1.25. Supervisionar e fiscalizar os atendimentos dos operadores permitindo a visualização das informações relativas a:
- I. Atendimento de mensagens;
  - II. Gerenciamento da fila de telefonia;
  - III. Tempo de atendimento;
  - IV. Elaborar relatórios estatísticos abaixo relacionados:
    - a. Quantidade de operadores conectados;
    - b. Quantidade de operadores ausentes;
    - c. Quantidade de chamadas por operador;
    - d. Tempo médio de atendimento por operador,
- 10.1.26. Enviar relatórios de performance, diários e mensais, segregados por ilha de atendimento;
- 10.1.27. Instalar música de espera para atendimento ao cliente com mensagens gravadas de acordo com a padronização definida pelo BANPARÁ.

## 11. ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS

### 11.1. ESCOPO DO SISTEMA

- 11.1.1. Aplicativo que atenda às necessidades para implantação do Programa de Relacionamento, tais como: Sistema de Pontuação, Catálogo, Compras, Gerenciamento dos Resgates, Atendimento ao Cliente e BackOffice.

### 11.2. ARQUITETURA BÁSICA DO SISTEMA

- 11.2.1. A arquitetura do Programa deverá permitir segregação de Produtos distintos, incluindo Política de Pontuação, Catálogo e Gestão conforme cada Produto cadastrado no sistema.

## 12. MODELO OPERACIONAL:

### 12.1. SISTEMA DE PONTUAÇÃO:



12.1.1. Abrange todo o ciclo de pontuação (cadastro do cliente, processamento das transações e bonificações, conversão e abatimento dos pontos por ocasião do resgate).

12.1.2. O sistema deverá ser modular e permitir a parametrização de toda inteligência do Programa (produtos participantes, categorização de clientes, transações pontuáveis, políticas, catálogos, regras de pontuação, bonificações e malas diretas).

## 12.2. CATÁLOGO:

12.2.1. Este processo compreende desde a análise do perfil do cliente Banpará até a elaboração e escolha dos itens que comporão os catálogos do programa, catálogos promocionais e malas diretas de ações de reconhecimento e incentivo promovidas para o programa de relacionamento.

## 12.3. COMPRAS

12.3.1. Este processo compreende a negociação com parceiros e fornecedores para aquisição dos itens definidos pela área de catálogos.

## 12.4. GERENCIAMENTO DOS RESGATES:

12.4.1. Processo responsável pelo gerenciamento global de todo o processo de entrega de prêmios, desde o seu envio até a entrega ao cliente final. Deve atuar eficazmente no controle de estoque garantindo a reposição e controle do mesmo, de forma a manter assegurado o melhor preço, qualidade e satisfação do cliente. Deve contemplar:

- a) Rastreamento de entrega;
- b) Emissão de NF;
- c) Controle de estoque;
- d) Registro de inconformidade.

## 12.5. ATENDIMENTO AO CLIENTE:

12.5.1. Processo responsável pelo atendimento ao participante do programa, atuando de forma esclarecedora em relação às dúvidas do cliente face ao Programa de Relacionamento, bem como às solicitações de resgate do programa. Deve contemplar:

- a) Consulta; Resgate;
- b) Informações gerais sobre prêmios e o Programa;
- c) Acompanhamento de entrega.

## 12.6. ATENDIMENTO À CONTRATANTE:

12.6.1. Processo responsável pelo atendimento à Contratante, prestando esclarecimentos e informações gerais sobre o Programa de Relacionamento, bem como informações específicas, em eventuais demandas de clientes. À Contratada também caberá prestar as informações, gerais ou específicas, necessárias para subsidiar a Contratante nas tomadas de decisão.

## 12.7. BACKOFFICE:

12.7.1. Suporte à área de Atendimento e ao cliente, no que se refere à análise das demandas encaminhadas pela Central de Atendimento, e tratamento de pendências de entrega e de rejeições do sistema.

### 13. FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA:

13.1. O Programa de Recompensas Banpará será identificado internamente pela empresa CONTRATADA através de um código com denominação específica para cada Produto (ou tipo de cartão) cadastrado no Programa.

13.2. Será alimentado através de arquivos oriundos do sistema responsável pelo processamento dos cartões.

### 14. INTERFACES UTILIZADAS NO PROCESSO DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS:

#### 14.1. ENTRADAS

- a) Origem: Sistema de Cartões
- b) Destino: Sistema a ser contratado

#### 14.2. Arquivo Interface Cadastral:

14.2.1. O arquivo de "Interface Cadastral" será usado para especificar toda a movimentação de dados cadastrais não monetários de Clientes.

14.2.2. Usado também para troca de informações sobre inclusões e alterações deste tipo de dados entre o sistema de cartões e o sistema de pontuação.

14.2.3. As informações enviadas pelo Banco consistem de:

- a) Inclusão de novos Clientes.
- b) Atualização de dados de Clientes
- c) Exclusão de Clientes do Programa.

#### 14.3. Arquivo Interface de Eventos (Monetário):

14.3.1. O arquivo de "Interface de Eventos" será usado para especificar toda a movimentação referente a Adesões, Mudanças de Status, Pontuação, Bonificações e Ajustes de Pontos e Bônus.

14.3.2. As informações trocadas entre os Sistemas consistem de:

- a) Movimentos de Transações para inclusão (Adesão) de Contas nos Programas e respectivos Produtos.
- b) Movimentos de Transações para alterar a Situação e/ou o Status do Cliente e/ou de suas Contas no Programa.
- c) Transações do Cliente para serem pontuadas no Programa, segundo regras cadastradas no sistema de pontuação.
- d) Transações de pontos ou bônus gerados pelo Banpará para ajustar saldo de pontos da(s) Contas do Cliente.

#### 14.4. SAÍDAS

- a) Origem: Sistema a ser contratado
- b) Destino: Sistema de Cartões

#### 14.4.1. Arquivo Interface Cadastral:

14.4.1.1. O arquivo de "Interface Cadastral" será usado para especificar toda a movimentação de dados cadastrais não monetários de Clientes.

14.4.1.2. Usado também para troca de informações sobre inclusões e alterações deste tipo de dados entre o sistema de cartões e o sistema de pontuação.

14.4.1.3. As informações trocadas entre os Sistemas consistem de:

- a) Inclusão de novos Clientes.
- b) Atualização de dados de Clientes
- c) Exclusão de Cliente Programa

14.4.2. Arquivo de Pontos na Fatura:

14.4.2.1. O arquivo de "Interface de pontos na fatura" será usado para alimentar as informações de pontuação do Cliente, a serem postados na fatura. Também será utilizado para atualizar o Sistema da Contratante, para atendimento ao Cliente no ambiente das Agências. Estas informações, bem como o layout do arquivo, serão definidos pela Contratante.

14.4.2.2. Arquivo de Cobrança:

14.4.2.2.1. O arquivo de "Interface de Cobrança" é usado para postar as taxas e tarifas do programa (quando for o caso) na fatura do cliente.

## 15. PREMISSAS DO PROGRAMA:

15.1. CHAVE DE ACESSO:

15.1.1. A chave de acesso é a informação que liga o cliente ao Programa de Recompensas. Esta chave para o programa Banpará será o CPF. Cada CPF terá uma única conta programa para cada Produto, independente do número de cartões ou contas que estejam ligados a ele.

15.2. ADESÃO:

15.2.1. A adesão é a transação que permite criar a conta programa e vinculá-la ao cliente, tornando- o PARTICIPANTE do programa.

15.2.2. O Banpará terá 3 (três) tipos de adesão que serão parametrizadas de acordo com o regulamento do programa:

- a) ADESÃO AUTOMÁTICA - Os clientes serão inscritos automaticamente no Programa.
- b) ADESÃO VOLUNTÁRIA - Somente serão inscritos os clientes que manifestarem sua intenção de participar do Programa.
- c) ADESÃO BONIFICADA, PREMIADA OU PROMOCIONAL - O Banpará, por iniciativa própria, premia alguns clientes com adesão gratuita ou promocional ao Programa, por tempo determinado, com opção de renovações automáticas do período de gratuidade.

15.3. TARIFAS DO PROGRAMA (parametrizável)

15.3.1. O Banpará poderá, ao seu exclusivo critério, cobrar dos Participantes do Programa tarifas sobre serviços, que deverão ser de natureza e valor parametrizáveis no Sistema, de maneira a permitir a sua cobrança e o seu controle.

A) ADESÃO: Tarifa única cobrada para inscrição do Participante no Programa.

- B) Somente poderá ser cobrada novamente para re-inscrição, no caso de ser precedida por uma eventual desistência.
- C) **RENOVAÇÃO:** Tarifa cobrada para renovação do período (parametrizável: anual, bi-anual, etc.) de participação no Programa.
- D) **MENSALIDADE OU ANUIDADE:** Tarifa cobrada periodicamente (parametrizável: mensal, anual, bi-anual, etc.) para manutenção do Participante no Programa.
- E) **RESGATE:** Tarifa cobrada do Participante, por evento, para resgate de prêmios.
- F) Poderá ser diferenciada conforme a natureza dos prêmios (milhas, bens físicos, serviços, vouchers, etc.).

#### 15.4. TRANSAÇÕES PONTUÁVEIS:

- 15.4.1. Poderão aderir ao Programa somente os clientes que utilizam o cartão e que estejam com a função crédito ativada. Para pontuação, serão consideradas as transações na função crédito.
- 15.4.2. Todas as transações pontuáveis, tanto do cartão do titular quanto do(s) adicional (is) serão pontuadas numa única conta programa
- 15.4.3. Para fins de pontuação, são válidas as seguintes transações com cartões do Titular e seu(s) adicional(is):
  - 15.4.4. Função Crédito: Compras à vista, Parceladas e Saques;
  - 15.4.5. As operações abaixo mencionadas não gerarão Pontos para o Programa, salvo se divulgadas em outras promoções do Banpará:
  - 15.4.6. Saques em conta corrente e poupança;
  - 15.4.7. Transações de compra efetuadas através da função débito;
  - 15.4.8. Transações de débito nas bandeiras Banco24Horas, Rede Compartilhada e RVA (Rede Verde Amarela).
- 15.4.9. Transações efetuadas através da função débito do cartão como, por exemplo, Saques, Transferências ou Pagamentos no Autoatendimento, Recarga de Celular, dentre outras;
- 15.4.10. Não serão consideradas, para efeito de pontuação, as transações de encargos contratuais, multas, juros de mora, taxas, tarifas de saldo devedor, financiamentos, serviço de proteção contra perda ou roubo, estornos de lançamento e tarifas de adesão/manutenção, válidas para as funcionalidades de débito e/ou crédito.
- 15.4.11. O Banpará poderá alterar, incluir ou excluir transações pontuáveis a qualquer momento. Para isso, informará com antecedência de 30 dias à CONTRATADA, para as necessárias alterações ou manutenções de sistema.

#### 15.5. EQUIVALÊNCIA DE PONTUAÇÃO:

- 15.5.1. As transações válidas para pontuação serão convertidas em dólar. O parâmetro para pontuação será a taxa de câmbio vigente na data de processamento da fatura mensal. A taxa de câmbio utilizada deverá ser encaminhada no arquivo de eventos monetários juntamente com a informação de fechamento da fatura.
- 15.5.2. A conversão de pontos terá a seguinte equivalência:

- 15.5.3. Para transações na função Crédito será concedido 1 (um) ponto para cada valor em R\$ (real) gasto correspondente a US\$ 1,00 (um dólar americano);
- 15.5.4. Nas compras parceladas (Crédito), para efeito de pontuação no Programa, cada parcela será considerada separadamente, na medida em que for lançada na fatura e paga.

NOTA 1: Estes parâmetros poderão ser alterados a qualquer momento, a critério do Banpará, que para isso, informará com antecedência de 30 dias à CONTRATADA, para as necessárias alterações ou manutenções de sistema.

NOTA 2: Estes parâmetros poderão ser alterados excepcionalmente e em caráter promocional, por determinado período e/ou vinculado a transações de compra em segmentos específicos, a critério do Banpará, que para isso, informará com antecedência de 30 dias à CONTRATADA.

- 15.5.5. Os valores das transações no crédito deverão ser identificados individualmente na fatura e convertidos em pontos pela taxa de câmbio vigente na data de processamento da fatura mensal (também identificado na fatura).
- 15.5.6. Nos saques na função crédito não serão considerados, para efeito de pontuação, os valores lançados a título de taxas, tarifas e impostos incidentes sobre o montante sacado.
- 15.5.7. A pontuação deverá estar disponível para utilização em resgates pelos Participantes, no máximo, no 5º dia útil que suceder o pagamento da fatura.
- 15.5.8. Não serão computadas como pontos as aquisições de bens e/ou serviços feitas após o período de encerramento do Programa.

#### 15.6. CRITÉRIO DE ARREDONDAMENTO:

- 15.6.1. Os pontos do Programa serão sempre inteiros, com arredondamento pelo critério matemático padrão, ou seja, frações de ponto inferiores a 0,50 serão desprezadas e frações de ponto iguais ou superiores a 0,50 serão arredondadas para o ponto inteiro imediatamente superior.

#### 15.7. PROCESSO DE PONTUAÇÃO:

- 15.7.1. O processo para geração do Total Geral de Pontos dos Participantes do Programa deverá obedecer a seguinte seqüência:
- a) Banpará informa Total de Compras e Saques no Crédito em Reais
  - b) Banpará informa Cotação do Dólar do dia para conversão
  - c) Contratada converte Total de Compras e Saques no Crédito de Reais para Dólar (Cotação do dia)
  - d) Contratada converte Total de Compras e Saques no Crédito de Dólar para Pontos (US\$ 1,00 = 1,00 Pontos)
  - e) Contratada arredonda o Total Geral de Pontos (para mais ou para menos, conforme o critério matemático padrão de arredondamento).

Exemplo:

Total hipotético de Compras no Crédito = R\$ 300,00

Total hipotético de Saques no Crédito = R\$ 75,00

Cotação hipotética do Dólar: US\$ 1,00 = R\$ 2,00

Descrição	R\$	US\$	PONTOS
Compras no Crédito	300,00	150,00	150,00
Saques no Crédito	75,00	37,50	37,50
TOTAL			187,50
TOTAL GERAL EM PONTOS (ARREDONDADO)			188,00

#### 15.8. MECANISMO DE PONTUAÇÃO:

- 15.8.1. As transações efetuadas com cartões Banpará, cadastrados no programa serão convertidas em pontos, ficando estes bloqueados para resgate até que o cliente efetue o pagamento da fatura, entre o valor mínimo e máximo faturado, quando todos os pontos bloqueados serão liberados.
- 15.8.2. As compras parceladas serão pontuadas parcela a parcela, na medida em que forem lançadas e pagas na fatura mensal.
- 15.8.3. Saques serão pontuados apenas pelo valor sacado, não sendo considerados os valores lançados a título de taxas, tarifas e impostos.
- 15.8.4. Bonificações: a definir, a critério da Contratante.
- 15.8.5. O evento que permitirá o crédito da pontuação no programa será o de pagamento da fatura, realizado entre o valor mínimo e o total faturado.
- 15.8.6. Cartões Adicionais ou outros ligados a determinado CPF pontuarão na conta do titular do programa.
- 15.8.7. Haverá uma única conta-programa por CPF cadastrado no sistema de pontuação para cada Produto.
- 15.8.8. Não será permitida a transferência de pontuação entre contas de titularidades diferentes.
- 15.8.9. A falta de pagamento da fatura ou pagamento menor do que o mínimo implicará na suspensão do crédito dos pontos da fatura até que seja regularizado o pagamento.
- 15.8.10. Após 30 (trinta) dias de atraso no pagamento da fatura mensal, todos os pontos adquiridos e creditados no programa serão bloqueados. Não será possível realizar resgates com os pontos já adquiridos. O sistema da Contratada deverá, automaticamente, bloqueá-los para resgate de prêmios.
- 15.8.11. Após 60 (sessenta) dias de atraso, não havendo o devido pagamento, a conta-programa do Participante será imediatamente encerrada, havendo o cancelamento de todos os pontos acumulados até a data. Não será possível ao Participante realizar resgates com os pontos já adquiridos e cancelados. Ao seu exclusivo critério, o Banpará poderá conceder um prazo para o Participante reativar a Conta-Programa, mediante renegociação da dívida.

NOTA : Os parâmetros informados no "Mecanismo de Pontuação" poderão ser alterados a qualquer momento, a critério do Banpará, que para isso, informará com antecedência de 30 dias à CONTRATADA, para as necessárias alterações ou manutenções de sistema.



## 16. TRATAMENTO DE CÓDIGOS DE BLOQUEIO

16.1. O sistema a ser contratado deverá trabalhar com o conceito de CONTA PROGRAMA. Não devem ser considerados os bloqueios ocorridos nos plásticos dos Clientes, somente na CONTA PROGRAMA.

## 17. DEMONSTRAÇÃO DOS PONTOS FATURA:

### 17.1. FATURA:

17.1.1. O tratamento para demonstração dos pontos na fatura deverá ser definido pela Contratante, a tempo de especificação funcional, para adequação da interface de pontuação da fatura e sistemas que darão suporte ao atendimento da Central de Atendimento do Programa.

### 17.1.2. Possibilidades:

- a) Saldo Anterior
- b) Pontos Ganhos
- c) Compras na Função
- d) Crédito Saques Função
- e) Crédito Total
- f) Bonificações
- g) Pontos Ajustados
- h) Pontos Cancelados
- i) Pontos Expirados em mm/aaaa
- j) Pontos Resgatados
- k) Pontos a Expirar em: mm/aaaa
- l) Saldo total de Pontos em: mm/aaaa

## 18. CANCELAMENTO DO PROGRAMA E BAIXA DOS PONTOS

18.1. O cancelamento da Conta-Programa ocorrerá mediante recebimento pela Contratada de códigos de bloqueio específicos, tais como: fraude, crédito em liquidação, cancelamento das contas produtos de um cliente há mais de "XX" dias (parametrizável pela Contratante), entre outros parametrizáveis a critério da contratante.

18.2. O sistema da Contratada verificará a conta mais nova cancelada para proceder ao cancelamento dos pontos, ou seja, se a última conta cancelada estiver com "YY" dias de cancelamento, ocorrerá o cancelamento dos pontos do Programa.

18.3. Os Pontos deverão ser baixados/concluídos imediatamente após o seu resgate.

18.4. No caso de mais de um Produto no mesmo Programa, a baixa de Pontos será proporcional à quantidade de Pontos dos Produtos cadastrados no Programa, seguindo os passos:

- a) Liquidam-se os Pontos mais antigos;
- b) Quando as datas de validade dos Pontos forem iguais, liquida-se da safra mais antiga o saldo de Pontos remanescentes por Produto, excluindo os já liquidados.
- c) A contabilização do valor dos Pontos será por Produto, em função da quantidade de Pontos debitada no Produto.

## 18.5. EXPIRAÇÃO DOS PONTOS

- 18.5.1. Este requisito deverá ser parametrizável. Entretanto, para início do Programa, a pontuação terá validade de 12 (doze) meses, a contar da data da aquisição dos pontos (safra mais antiga no programa).
- 18.5.2. A prescrição dos pontos também deverá ser parametrizável. Para início do Programa, ocorrerá no 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente ao período de 12 (doze) meses, contados a partir de sua aquisição.
- 18.5.3. A expiração ocorrerá sempre do saldo de pontos mais antigo da conta programa

## 18.6. VALIDADE DO PROGRAMA

- 18.6.1 A validade do Programa, assim como de cada tipo de transação pontuável, será parametrizada no sistema, conforme critérios da Contratante.
- 18.6.2. Em princípio, a validade do Programa é indefinida.

## 19. IMPLEMENTAÇÕES NA WEB ("Hot-Site")

- 19.1. A Contratada deverá disponibilizar, sem custos adicionais para a Contratante, aos Participantes do Programa e à Contratante, um hot-site com opções de serviços via Internet.
- 19.2. Será de responsabilidade da Contratada os desenvolvimentos, as manutenções, os recursos necessários e a hospedagem em seu ambiente do conteúdo do hot-site do Programa.
- 19.3. Todos os custos inerentes ao hot-site, tais como, desenvolvimento, implantação, publicação, manutenção, segurança e hospedagem serão de responsabilidade da Contratada, bem como todas as despesas, impostos e tributos incidentes.
- 19.4. CONSULTA DE INFORMAÇÕES SOBRE O PROGRAMA E PONTOS VIA WEB
- 19.5. Serão definidos web-services para consulta de informações:
  - a) Consulta de Pontuação
  - b) Extrato do Programa (últimos 24 meses)
  - c) Regulamento do Programa e Informações gerais sobre o Programa

## 19.6. CATÁLOGOS DE PRÊMIOS NA WEB

- 19.7. Além de prêmios adquiridos de fornecedores nacionais, devem ser desenvolvidas pela Contratada parcerias regionais, bem como adequação de fornecedores, atendendo ao perfil dos Participantes do Programa de Recompensas e do Banpará, na confecção e atualização dos catálogos de prêmios a serem disponibilizados pela Contratada via Web.
- 19.8. As negociações da Contratada com os fornecedores deverão ser pautadas nos princípios de menor preço e melhor qualidade, otimizando o investimento da Contratante e trazendo maior benefício para os Participantes do Programa.
- 19.9. As parcerias com companhias aéreas, para inclusão de milhas e trechos aéreos no catálogo eletrônico de prêmios, serão firmadas entre a Contratada e os parceiros, facilitando e agilizando as negociações de preço.

## 19.10. RESGATE DE PRÊMIOS VIA WEB

- 19.10.1. A Contratada disponibilizará opção de resgate de prêmios via Internet aos Participantes do Programa. A Contratada será responsável pelos desenvolvimentos e manutenções na Web, bem como pela segurança nos acessos dos Participantes para realização dos resgates.

## 20. BAIXA DE PONTOS

- 20.1. A baixa dos pontos resgatados ocorrerá sempre da safra mais antiga para a mais atual.
- 20.2. Para viabilização do resgate a conta programa deverá estar com status "sem restrição", ou seja, status de adimplência (ou outro termo semelhante e equivalente adotado pelo sistema da empresa Contratada).

## 21. CICLOS DO PROGRAMA

- 21.1. O sistema da Contratada gerenciará internamente as datas de processamento dos extratos mensais a serem encaminhados ao Sistema de cartões para postagem na Fatura do Cliente
- 21.2. Este controle é dependente das datas de ciclo e vencimento da Fatura. Eventuais alterações de vencimento da fatura, solicitadas pelos Participantes do Programa, refletirão no ciclo e, conseqüentemente, nas datas de processamento dos extratos mensais.

SISTEMA DE CARTÕES		SISTEMA DO PROGRAMA
CICLO	VENCIMENTO	PERÍODO/VENCIMENTO
1	10	Cada ciclo do Programa inicia-se no dia do fechamento da fatura anterior e termina no dia imediatamente anterior ao dia do fechamento da fatura atual.
5	15	
Etc	Etc	

## 22. PROCESSO DE COBRANÇA:

- 22.1. As cobranças das tarifas do Programa (quando houver) serão realizadas através de arquivo gerado pelo Sistema da Contratada e encaminhado ao Sistema de cartões da Contratante.
- 22.2. FORMAS DE COBRANÇA:
  - 22.2.1. Débito na Fatura do cartão participante do Programa de maior prioridade (Titular) e que esteja sem restrição no momento da remessa

## 23. RELATÓRIOS PRÉ-DEFINIDOS DO SISTEMA DO PROGRAMA:

- 23.1. A Contratada deverá apresentar relatórios mensais (em arquivo) com informações que permitam à Contratante acompanhar a performance e a evolução do Programa, bem como que auxiliem na elaboração de ações estratégicas, promocionais e mercadológicas que tenham por objetivo incrementar o Programa e a Base de Cartões.
- 23.2. As informações constantes nos relatórios deverão ser apresentadas pela Contratada conforme orientação da Contratante.

## 24. ESTRATÉGIA DE CONDUÇÃO DO PROJETO

- 24.1. Atendimento ao escopo descrito, aprovado por Contratante e Contratada;
- 24.2. Acompanhamento do cronograma do Projeto;
- 24.3. Evidências geradas nos processos de homologação;

- 24.4. Homologação: testes unitários e integrados entre Contratante e Contratada para validação dos processos e requisitos previstos neste escopo;
- 24.5. Aceite final da Contratante para implantação em produção no prazo.

#### 25. REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA O PROGRAMA DE RECOMPENSAS

- 25.1. A contratada deverá garantir o sigilo, integridade e confidencialidade de todas as informações da contratante, bem como de seus clientes e suas respectivas transações de forma a que não exista a possibilidade de que ninguém na contratada possa ter acesso a senhas e outros dados sigilosos dos clientes da contratante;
- 25.2. Os equipamentos e sistemas, assim como as trocas de arquivos e os arquivos deverão estar protegidos por Antivírus, criptografia e Firewall, com capacidade e atualização que garantam a segurança das informações e dos arquivos;
- 25.3. Identificação das pessoas que fazem acesso e operam o sistema com as informações do BANPARÁ;
- 25.4. Log de todas as manutenções e operações de acesso às informações do BANPARÁ, devendo este estar disponível para consultas durante o período de vigência do contrato. Não será necessário disponibilizar o log das consultas de catálogos de prêmios, realizadas pelos Participantes do Programa;
- 25.5. A contratada se compromete a entregar relatórios descritivos (a pedido da contratante) de seus sistemas de segurança para análise das áreas técnicas da contratante, e, ainda, a implementar updates e upgrades quando recomendado pela contratante, em caso desta justificadamente avaliar como inadequado o nível da segurança no trato das informações e arquivos;
- 25.6. A contratada se compromete, ainda, a permitir o acesso e a apoiar com todas as informações necessárias à realização de auditorias periódicas de segurança e/ou de requisitos operacionais pela contratante, nas instalações da contratada, cobrindo seus computadores e sistemas onde estarão instalados os recursos necessários ao processamento dos dados da contratante.
- 25.7. Plano de Contingência visando proteção contra a paralisação dos serviços;
- 25.8. Política de segurança e normas para administração do ambiente, com definição clara das políticas de backup e armazenamento;
- 25.9. Controle de acesso físico das instalações, de forma a garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso.

#### 25.10. TRANSFERÊNCIA ELETRÔNICA DE DADOS

- 25.10.1. Toda transmissão de dados entre o BANPARÁ e a CONTRATADA deverá ser efetuada com a utilização de protocolos seguros, salvo em caso de determinação contrária expressa formalmente pelo BANPARÁ;
- 25.10.2. Todos os dados que sejam transmitidos entre o BANPARÁ e a CONTRATADA devem, quando considerados sensíveis pelo BANPARÁ, ser criptografados antes da transmissão, utilizando algoritmos definidos pelo BANPARÁ;
- 25.10.3. Para a troca de dados (arquivos ou mensagens) a contratada deverá utilizar o software Connect:Direct, necessário à transferência de dados entre sistemas. Mediante prévio entendimento e em caso de autorização da contratante, poderão ser adotados outros. O protocolo utilizado para a troca de arquivos será SSL ou TLS;

25.10.4. Ao seu exclusivo critério, o Banpará poderá avaliar a utilização de outra solução para troca eletrônica de dados pela Contratada.

**ADENDO II.A – composição do preço global**
**1. COMPOSIÇÃO DO PREÇO GLOBAL DA PROPOSTA COMERCIAL**

- 1.1. A presente licitação possui o preço global máximo estimado de R\$- .....
- 1.2. Para efeito da composição do preço da proposta inicial, as QUANTIDADES constantes nas tabelas a seguir (I a XIII) são apenas ESTIMADOS, podendo variar para mais ou para menos, sendo que a cobrança pelos serviços será de acordo com as quantidades efetivamente realizadas, não cabendo ao Banpará nenhuma obrigação caso as estimativas não sejam concretizadas.
- 1.3. O Valor Global a ser proposto pela licitante não poderá ser maior que o TOTAL GERAL deste ADENDO, respeitando, ainda, a compatibilidade de preços individuais (itens/tabelas) para fins de verificação de inexequibilidade de preços, o que acarretará a desclassificação da proposta, nos termos do art. 55, inciso III da Lei 13.303/16..

**TABELA 1 – VALOR DE IMPLANTAÇÃO**

ITEM	DESCRIÇÃO	PREÇO ÚNICO PROPOSTO PAGO A TÍTULO DE IMPLANTAÇÃO (R\$)
1.1	IMPLANTAÇÃO	

**TABELA 2 – TABELA DE PREÇOS DE PROCESSAMENTO CONTAS PESSOA FÍSICA**

PROCESSAMENTO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE MENSAL ANO I	QUANTIDADE MENSAL ANO II	VALOR MENSAL ANO I (R\$)	VALOR MENSAL ANO II (R\$)	VALOR ANUAL ANO I (R\$)	VALOR ANUAL ANO II (R\$)
CONTA ATIVA / MÊS PF		171.360	205.632				
CONTA INATIVA / MÊS PF		160.784	192.941				
CONTA DORMENTE / MÊS PF		107.190	128.628				
			TOTAL				

**TABELA 3 – TABELA DE PREÇOS DE PROCESSAMENTO CONTAS PESSOA JURÍDICA**

PROCESSAMENTO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE MENSAL (ANO I)	QUANTIDADE MENSAL (ANO II)	VALOR MENSAL (ANO I)	VALOR MENSAL (ANO II)	VALOR ANUAL (ANO I)	VALOR ANUAL (ANO II)
CONTA ATIVA / MÊS PJ		5000	6000				



CONTA INATIVA / MÊS PJ		8000	9600				
CONTA DORMENTE / MÊS PJ		7000	8400				
			<b>TOTAL</b>				

**TABELA 4 – TABELA DE PREÇOS DE PROCESSAMENTO CONTAS PRÉ PAGO**

PROCESSAMENTO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE MENSAL (ANO I)	QUANTIDADE MENSAL (ANO II)	VALOR MENSAL (ANO I)	VALOR MENSAL (ANO II)	VALOR ANUAL (ANO I)	VALOR ANUAL (ANO II)
CONTA ATIVA / MÊS PRÉ PAGO		5000	6000				
CONTA INATIVA / MÊS		8000	9600				
CONTA DORMENTE / MÊS		7000	8400				
			<b>TOTAL</b>				

**TABELA 5 – TABELA DE PREÇOS DE EMISSÃO, POSTAGEM E EMBOSSO**

SERVIÇO DE EMISSÃO/ POSTAGEM E EMBOSSO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE MENSAL ANO I	QUANTIDADE MENSAL ANO II	VALOR MENSAL ANO I (R\$)	VALOR MENSAL ANO II (R\$)	VALOR ANUAL ANO I (R\$)	VALOR ANUAL ANO II (R\$)
CARTÕES EMITIDOS		1.500	1.800				
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - ATÉ 3000							
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - DE 3001 A 5000							
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - DE 5001 A 10000							
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - DE 10001 A 20000			20.000				
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - DE 20001 A 30000							
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - A PARTIR DE 30001		40.000					
CARTÕES POSTADOS		40.000	20.000				
CARTA/ FATURA FÍSICA EMITIDA		154.224	185.069				
CARTA/ FATURA POSTADA		154.224	185.069				
FATURA POR E-MAIL		17.130	20.563				
CARTÕES VIRTUAIS EMITIDOS		13.709	16.451				
			TOTAL				

TABELA 6 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

	VALOR UNITÁRIO	QUANTIDADE	QUANTIDADE	VALOR ANUAL	VALOR ANUAL
OUTROS SERVIÇOS	(R\$)	NO ANO I	NO ANO II	ANO I (R\$)	ANO II (R\$)
AGILIZAÇÃO DE CARTÃO		100	120		
ENVIO DE CARTA SENHA COM AR		1.456	1.747		
		TOTAL			

TABELA 7 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PONTOS DE ATENDIMENTO (PA)

POSIÇÕES DE ATENDIMENTO ANO I	QTDE CONTAS	Nº DE PA'S	Nº DE PA'S	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR ANUAL
	ATIVAS P/ PA	NECESSARIAS ANO I	NECESSARIAS ANO II	POR PA (R\$)	POR PA ANO I (R\$)	POR PA ANO II (R\$)	POR PA ANO I (R\$)	POR PA ANO II (R\$)
ATENDIMENTO URA + PA (Incluindo Banpará Sempre+) e SAC	6000	29	35					

POSIÇÕES DE COBRANÇA PA DE COBRANÇA ATIVA/ RECEPTIVA	QTDE CLIENTES INADIMPLENTES ANO I	QTDE CLIENTES INADIMPLENTES ANO II	QTDE CLIENTES P/ PA	Nº DE PA'S NECESSARIAS	VALOR UNITÁRIO POR PA (R\$)	VALOR MENSAL POR PA ANO I (R\$)	VALOR MENSAL POR PA ANO II (R\$)	VALOR ANUAL POR PA ANO I (R\$)	VALOR ANUAL POR PA ANO II (R\$)
- FASE COBRANÇA ADMINISTRATIVA	2.500	2500	357	7	*				

(Até 60 dias de atraso)								
-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

POSIÇÃO DE BACKOFFICE ANO I	Nº DE PA'S NECESSARIAS	VALOR UNITÁRIO POR PA (R\$)	VALOR MENSAL POR PA ANO I (R\$)	VALOR MENSAL POR PA ANO II (R\$)	VALOR ANUAL POR PA ANO I (R\$)	VALOR ANUAL POR PA ANO II (R\$)
PA DE BACKOFFICE - ATENDIMENTO EXCEPCIONAL AS AGÊNCIAS, CONFORME NECESSIDADE DA CONTRATANTE	1		0,0000	0,0000	0,0000	0,0000

TOTAL				
-------	--	--	--	--

**TABELA 8 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL**

REMUNERAÇÃO VARIÁVEL - FASE CONTENCIOSA E EM PREJUÍZO (A partir de 60 dias de atraso)	FAIXA DIAS DE ATRASO	REMUNERAÇÃO (%)	RECUPERAÇÃO ANO I (R\$)	RECUPERAÇÃO ANO II (R\$)	VALOR FATURADO ANO I (R\$)	VALOR FATURADO ANO II (R\$)	REMUNERAÇÃO MÁXIMA ANO I E II (%)
	61 - 180		7.200.000,00	7.200.000,00			15
	181 - 360		4.200.000,00	4.200.000,00			20
	> 360		4.920.000,00	4.920.000,00			25
				TOTAL			

**TABELA 9 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS**

DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE DE MENSAL ANO I	QUANTIDADE DE MENSAL ANO II	VALOR MENSAL ANO I (R\$)	VALOR MENSAL ANO II (R\$)	VALOR ANUAL ANO I (R\$)	VALOR ANUAL ANO II (R\$)
PROCESSAMENTO DO		171.360	205.632				

PROGRAM DE FIDELIDADE POR CONTA ATIVA / MÊS (incluindo Back Office)							
PONTOS REGATADOS PARA RESGATE DE PRÊMIOS REFERENTE A PRODUTOS DO CATÁLOGO		5.900.000	7.050.000				
PONTOS REGATADOS PARA RESGATE DE PRÊMIOS IGUAIS A MILHAS OU TRANSF P/ OUTROS PROGRAMAS OU VIAGENS		10.050.000	12.050.000				
			<b>TOTAL</b>				

**TABELA 10 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS - SMS**

DESCRIÇÃO: SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO AO CLIENTE	VALOR UNITÁRIO POR EVENTO (R\$)	QUANTIDADE DE EVENTOS NO ANO I	QUANTIDADE DE EVENTOS NO ANO II	VALOR TOTAL ANO I (R\$)	VALOR TOTAL ANO II (R\$)
SMS TRANSAÇÃO APROVADA (COMPRA E SAQUE)		5.000.000	6.000.000		
SMS CAMPANHAS DO PROGRAMA BANP SEMPRE+		1.028.160	1.233.792		
SMS TRANSAÇÃO SUSPEITA DE FRAUDE		3.600	4.320		

SMS DE COBRANÇA (Até 60 dias de atraso)		210.000	252.000		
		TOTAL			

TABELA 11 – TABELA DE PREÇOS DE PONTOS DE FUNÇÃO

	QUANTIDADE ANOS I E II	VALOR UNITÁRIO POR PF (R\$)	VALOR TOTAL ANO I	VALOR TOTAL ANO II
PONTOS DE FUNÇÃO (ESTIMATIVA DE USO FORA DA FRANQUIA)	2000			

TABELA 12 – TABELA DE PREÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO DE AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO

	UNIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL ANO I	VALOR TOTAL ANO II
AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO	DIA		0	0
		TOTAL	R\$ 0,00	R\$ 0,00

TABELA 13 - LICENÇA DE USO APLICATIVO

	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL ANO I	VALOR TOTAL ANO II
LICENÇA DE USO APLICATIVO - VALOR ÚNICO ANUAL		0	0
	TOTAL	R\$ 0,00	R\$ 0,00

TOTAL GERAL: R\$



**ADENDO II-B- MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº /2019 - BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A

Ao Banco do Estado do Pará

Comissão de Licitação

Processo Nr: \_\_\_\_\_

Edital Nr: \_\_\_\_\_

A empresa \_\_\_\_\_, CNPJ \_\_\_\_\_, apresenta a seguir seus preços parcial e global para execução dos serviços, a qual é no importe de R\$ xxxxxxxx, referente PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EMISSÃO, PROCESSAMENTO, GESTÃO, IMPLANTAÇÃO DE PRODUTOS, CONSULTORIA E OPERACIONALIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO, PRÉ-PAGOS E MÚLTIPLOS (FUNÇÃO DÉBITO E CRÉDITO) DIRECIONADOS A PESSOA FÍSICA, JURÍDICA E GOVERNO, ADMINISTRADOS PELO BANPARÁ, INCLUINDO PROGRAMA DE RECOMPENSAS.

TABELA 1 – VALOR DE IMPLANTAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	PREÇO ÚNICO PROPOSTO PAGO A TÍTULO DE IMPLANTAÇÃO (R\$)
1.1	IMPLANTAÇÃO	R\$-

TABELA 2 – TABELA DE PREÇOS DE PROCESSAMENTO CONTAS PESSOA FÍSICA

PROCESSAMENTO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE MENSAL	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL (R\$)
CONTA ATIVA / MÊS PF	(A1) R\$-	B1	C1= A1 x B1	D1= C1 x 12
CONTA INATIVA / MÊS PF	(A2) R\$-	B2	C2= A2 x B2	D2 = C2 x 12
CONTA DORMENTE / MÊS PF	(A3) R\$-	B3	C3= A3 x B3	D3 = C3 x 12

TABELA 3 – TABELA DE PREÇOS DE PROCESSAMENTO CONTAS PESSOA JURÍDICA

PROCESSAMENTO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE MENSAL	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL (R\$)
CONTA ATIVA / MÊS PJ	(A1) R\$-	B1	C1= A1 x B1	D1= C1 x 12
CONTA INATIVA / MÊS PJ	(A2) R\$-	B2	C2= A2 x B2	D2 = C2 x 12
CONTA DORMENTE / MÊS PJ	(A3) R\$-	B3	C3= A3 x B3	D3 = C3 x 12

TABELA 4 – TABELA DE PREÇOS DE PROCESSAMENTO CONTAS PRÉ PAGO

PROCESSAMENTO	VALOR UNITÁRIO	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
---------------	----------------	------------	--------------	-------------

	(R\$)	MENSAL		(R\$)
CONTA ATIVA / MÊS PRÉ-PAGO	(A1) R\$-	B1	C1= A1 x B1	D1= C1 x 12
CONTA INATIVA / MÊS PRÉ-PAGO	(A2) R\$-	B2	C2= A2 x B2	D2 = C2 x 12
CONTA DORMENTE / MÊS PRÉ-PAGO	(A3) R\$-	B3	C3= A3 x B3	D3 = C3 x 12

TABELA 5 – TABELA DE PREÇOS DE EMISSÃO, POSTAGEM E EMBOSSO

SERVIÇO DE EMISSÃO/ POSTAGEM E EMBOSSO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE MENSAL ANO	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
CARTÕES EMITIDOS	(A1) R\$-	B1	C1= A1 x B1	D1= C1 x 12
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - ATÉ 3000	(A2) R\$-	B2	C2= A2 x B2	D2 = C2 x 12
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - DE 3001 A 5000	(A3) R\$-	B3	C3= A3 x B3	D3 = C3 x 12
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - DE 5001 A 10000	(A4) R\$-	B4	C4= A4 x B4	D4 = C4 x 12
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - DE 10001 A 20000	(A5) R\$-	B5	C5= A5 x B5	D5 = C5 x 12
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS)	(A6) R\$-	B6	C6= A6 x B6	D6 = C6 x 12

- DE 20001 A 30000				
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - A PARTIR DE 30001	(A7) R\$-	B7	C7= A7 x B7	D7 = C7 x 12
CARTÕES POSTADOS	(A8) R\$-	B8	C8= A8 x B8	D8 = C8 x 12
CARTA/ FATURA FÍSICA EMITIDA	(A9) R\$-	B9	C9= A9 x B9	D9 = C9 x 12
CARTA/ FATURA POSTADA	(A10) R\$-	B10	C10= A10 x B10	D10 = C10 x 12
FATURA POR E-MAIL	(A11) R\$-	B11	C11= A11 x B11	D11 = C11 x 12
CARTÕES VIRTUAIS EMITIDOS	(A12) R\$-	B12	C12= A12 x B12	D12 = C12 x 12

TABELA 6 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

	A VALOR UNITÁRIO (R\$)	B QUANTIDADE NO ANO	C VALOR ANUAL ANO I (R\$)
AGILIZAÇÃO DE CARTÃO			C=(A x B)
ENVIO DE CARTA SENHA COM AR			C=(A x B)

TOTAL

TABELA 7 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PONTOS DE ATENDIMENTO (PA)

QTDE CONTAS	QTDE CONTAS	(A) Nº DE PA'S	(B) VALOR UNITÁRIO	(C) VALOR MENSAL	(D) VALOR ANUAL

POSIÇÕES DE ATENDIMENTO ANO I	ATIVAS ANO	ATIVAS P/ PA	NECESSARIAS	POR PA (R\$)	POR PA (R\$)	POR PA (R\$)
ATENDIMENTO URA + PA + CHAT (Incluindo Banpará Sempre+) e SAC				(B) R\$-	(C= A x B) R\$-	(D= Dx12) R\$-

	QTDE CLIENTES INADIMPLENTES ANO	QTDE CLIENTES P/ PA	(A) N° DE PA'S NECESSARIAS	(B) VALOR UNITÁRIO POR PA (R\$)	(C) VALOR MENSAL POR PA (R\$)	(D) VALOR ANUAL POR PA (R\$)
PA DE COBRANÇA ATIVA/RECEPTIVA - FASE COBRANÇA ADMINISTRATIVA (Até 60 dias de atraso)				(B) R\$-	(C= A x B) R\$-	(D=Cx12) R\$-

	(A) N° DE PA'S NECESSARIAS	(B) VALOR UNITÁRIO POR PA (R\$)	(C) VALOR MENSAL POR PA (R\$)	(D) VALOR ANUAL POR PA (R\$)
PA DE BACKOFFICE - ATENDIMENTO EXCEPCIONAL AS AGÊNCIAS, CONFORME NECESSIDADE DA CONTRATANTE			(C=BxA) R\$	(D=Cx12) R\$

TOTAL PA'S:

TABELA 8 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL

	FAIXA	REMUNERAÇÃO	RECUPERAÇÃO	VALOR FATURADO
	DIAS DE ATRASO	(%)	ANO I (R\$)	ANO I (R\$)
	61 - 180		7.200.000,00	
REMUNERAÇÃO VARIÁVEL -	181 - 360		4.200.000,00	

FASE CONTENCIOSA E EM PREJUÍZO (A partir de 60 dias de atraso)	> 360		4.920.000,00
--	-------	--	--------------

TOTAL ANO

TABELA 9 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS

	(A) VALOR UNITÁRIO (R\$)	(B) QUANTIDADE MENSAL	(C) VALOR MENSAL ANO I (R\$)	(D) VALOR ANUAL ANO I (R\$)
PROCESSAMENTO DO PROGRAMA DE FIDELIDADE POR CONTA ATIVA / MÊS (incluindo Back Office)			(C=AxB) R\$	(D=Cx12) R\$
PONTOS REGATADOS PARA RESGATE DE PRÊMIOS REFERENTE A PRODUTOS DO CATÁLOGO			(C=AxB) R\$	(D=Cx12) R\$
PONTOS REGATADOS PARA RESGATE DE PRÊMIOS IGUAIS A MILHAS OU TRANSF P/ OUTROS PROGRAMAS OU VIAGENS			(C=AxB) R\$	(D=Cx12) R\$

TOTAL

TABELA 10 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS SMS

	(A) VALOR UNITÁRIO POR EVENTO (R\$)	(B) QUANTIDADE DE EVENTOS NO ANO I	(C) VALOR TOTAL ANO I (R\$)
SMS TRANSAÇÃO APROVADA (COMPRA E SAQUE)			(C=A x B) R\$
SMS CAMPANHAS DO PROGRAMA BANP SEMPRE+			(C=A x B) R\$
SMS TRANSAÇÃO SUSPEITA DE FRAUDE			(C=A x B) R\$
SMS DE COBRANÇA (Até 60 dias de atraso)			(C=A x B) R\$

TOTAL	
-------	--

TABELA 11 – TABELA DE PREÇOS DE PONTOS DE FUNÇÃO

	QUANTIDADE	VALOR DO PONTO DE FUNÇÃO	VALOR TOTAL ANUAL
PONTOS DE FUNÇÃO			

TABELA 12 – TABELA DE PREÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO DE AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO

	UNIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL ANO I	VALOR TOTAL ANO II
AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO	DIA		0	0
		TOTAL	R\$ 0,00	R\$ 0,00

TABELA 13 - LICENÇA DE USO APLICATIVO

	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL ANO I	VALOR TOTAL ANO II
LICENÇA DE USO APLICATIVO - VALOR ÚNICO ANUAL		0	0
	TOTAL	R\$ 0,00	R\$ 0,00

TOTAL GERAL: R\$

TOTAL GERAL (GLOBAL): R\$ .....(SOMATÓRIA DO TOTAL DE TODAS AS TABELAS)

O prazo de validade da proposta de preços é de.....dias consecutivos, contados da data da abertura da licitação. (no mínimo 120 dias).

Declaramos que os serviços serão prestados estritamente de acordo com as especificações, condições, exigências, obrigações e responsabilidades constantes do Termo de Referência ADENDO I do edital, bem como, nos seus demais ADENDOS, sob pena de não serem aceitos pelo órgão licitante.

Declaramos que a empresa não se encontra inidônea para licitar ou contratar com órgão da Administração Pública Federal, Estadual, Municipal e do Distrito Federal.

Declaramos que a empresa se encontra devidamente habilitada a efetuar serviços de processamento de cartões de crédito com as bandeiras Visa e Mastercard, no mínimo;

Declaramos que possuímos para segurança física sistemas de "No Break" e CPD Alternativos com Site de Processamento de Dados e Site BackUp próprios e instalados em diferentes endereços;



Declaramos que possuímos capacidade técnica operacional e sistêmica para realizar a implantação da base de cartões, com qualidade e segurança, permitindo a mesma funcionalidade do produto ao cliente dentro do prazo estabelecido no Edital;

Declaramos que a empresa se encontra devidamente habilitada a efetuar serviços de gestão de Programa de Recompensas, nas condições do Edital.

Declaramos de que a empresa possui aptidão para execução dos serviços de gestão de Programa de Recompensas superior a 50.000 (cinquenta mil) cartões.

Declaração ou Comprovação Documental da licitante de suas instalações e aparelhamento disponível para início da prestação dos serviços de gestão de Programa de Recompensas e que, obrigatoriamente, deverão atender às condições exigidas no edital.

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições e exigências estabelecidas no Edital e seus ADENDOS, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no edital, termo de referência e instrumento de contrato.

Declaramos estar cientes da responsabilidade administrativa, civil e penal, bem como ter tomado conhecimento de todas as informações e condições necessárias à correta cotação do objeto licitado.

Declaro que nos preços propostos estão incluídos todos os custos e despesas, inclusive taxas, impostos, tributos, contribuições sociais, parafiscais, comerciais e outros inerentes ao objeto relativo ao procedimento licitatório PREGÃO ELETRÔNICO N. /2019.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, nos comprometemos a assinar o Instrumento Contratual no prazo determinado no documento de convocação, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

**ATENÇÃO:** Caso não informado abaixo a agência e conta aberta no Banco do Estado do Pará, em cumprimento ao art. 2º do Decreto Estadual n.º 877/2008 de 31/03/2008, **NOS COMPROMETEMOS A REALIZAR A REFERIDA ABERTURA DA CONTA NO PRAZO MÁXIMO DE ATÉ 05 (CINCO DIAS) CONSECUTIVOS CONTADOS DA ASSINATURA DO CONTRATO.”**

Razão Social: \_\_\_\_\_

CNPJ/MF: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Tel./Fax: \_\_\_\_\_

Endereço Eletrônico (e-mail): \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

Banco: 037 Agência: \_\_\_\_\_ c/c: \_\_\_\_\_

Dados do Representante Legal da Empresa:

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

CPF/MF: \_\_\_\_\_ Cargo/Função: \_\_\_\_\_

RG n.º: \_\_\_\_\_ Expedido por: \_\_\_\_\_

Naturalidade: \_\_\_\_\_ Nacionalidade: \_\_\_\_\_

**OBSERVAÇÕES:** Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no COMPRASNET - CATMAT e as especificações constantes do ADENDO I - Termo de Referência deste Edital prevalecerão às últimas.

**ANEXO II-C - ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

Para efeito da composição do preço da proposta inicial, as QUANTIDADES de uso constantes nas tabelas a seguir (1 a 13) são apenas ESTIMADOS, podendo variar para mais ou para menos, sendo que a cobrança pelos serviços será de acordo com as quantidades e eventos efetivamente realizadas, não cabendo ao Banpará nenhuma obrigação caso as estimativas não sejam concretizadas.

Para preenchimento das tabelas de preços as licitantes deverão considerar as notas explicativas do Anexo II.A e o preço global máximo estimado constantes nas tabelas de composição do preço global do Anexo II.B.

**TABELA 1 – VALOR DE IMPLANTAÇÃO**

ITEM	DESCRIÇÃO	PREÇO ÚNICO PROPOSTO PAGO A TÍTULO DE IMPLANTAÇÃO (R\$)
1.1	IMPLANTAÇÃO	

OBS 1: A contratada fará jus ao valor de implantação, pago uma única vez, no prazo de 15 dias a contar do início do efetivo serviço de processamento de cartões BANPARÁ, objeto do contrato. Durante o período de implantação, não serão devidos nem remunerados, nem ressarcidos quaisquer valores à contratada, referentes a serviços, despesas ou pagamentos.

OBS 2: Na hipótese da licitante vencedora for a mesma pessoa jurídica qual atualmente presta serviços ao Banpará, não será cobrado ou pago o Valor de Implantação. Porém, a sua inclusão na planilha orçamentária de preços, para composição do preço final, é obrigatória; assim como a utilização de preços inexequíveis, acarretará a desclassificação da proposta, nos termos do art. 56, inciso III da Lei 13.303/16.

OBS 3: Deverá a contratada arcar com todos os custos referentes a qualquer necessidade tecnológica, para efetivação dos serviços contratados, como aquisição de links para comunicação com a CONTRATANTE incluindo todos os equipamentos necessários a estas comunicações demais equipamentos referentes à prestação dos serviços.

**TABELAS 2, 3 E 4 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE CONTAS/MÊS**

No Preço deverão estar incluídos todos os custos com Controle Operacional, Suporte Operacional, Contabilidade, Intercâmbio e Prevenção à Fraude.

Para melhor entendimento destacam-se os seguintes conceitos:

Conta Ativa – Conta cartão (CPF/CNPJ) cadastrada com transação monetária na função crédito nos últimos 120 dias ou saldo diferente de zero. Estão inclusos neste preço mensal todos os custos com, Welcome Kit, Processamento, geração de arquivos, uso e geração de cartões virtuais, emissão e envio de cartas, incluindo todas as correspondências de cobrança, back Office operacional, prevenção a fraude, intercâmbio, relatórios, gestão contábil, além das consultas de informações dos clientes no aplicativo e envio de notificações em formato de push.

Conta Dormente – Conta cartão múltiplo (CPF/CNPJ) com a função crédito desativada, com ativação apenas da função débito ou conta cartão (CPF/CNPJ) apenas de débito com. A conta permanece nesta condição nos seis primeiros meses após o seu cadastramento, e a partir do sétimo mês será enquadrado como conta inativa.

Conta Inativa – demais contas não vinculada à condição de ativa ou dormente.

Transação Monetária – Função Crédito – Todas as operações monetárias envolvendo o CARTÃO na função Crédito (compras a vista, compras parceladas, crediário, saques, pagamentos, estornos a débito / crédito, tarifas, créditos, financiamentos, autorizações aprovadas, lançamentos de encargos, lançamento de seguros).

Transação Monetária – Função Débito – Todas as operações monetárias envolvendo o CARTÃO na função Débito (compras a vista e saques no saldo do cartão Pré-pago) e autorizações aprovadas (Pré-pago).

**TABELA 2 – TABELA DE PREÇOS DE PROCESSAMENTO CONTAS PESSOA FÍSICA**

PROCESSAMENTO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE MENSAL ANO I	QUANTIDADE MENSAL ANO II	VALOR MENSAL ANO I (R\$)	VALOR MENSAL ANO II (R\$)	VALOR ANUAL ANO I (R\$)	VALOR ANUAL ANO II (R\$)
CONTA ATIVA / MÊS PF		171.360	205.632				
CONTA INATIVA / MÊS PF		160784	192.941				
CONTA DORMENTE / MÊS PF		107190	128.628				
			<b>TOTAL</b>				

**TABELA 3 – TABELA DE PREÇOS DE PROCESSAMENTO CONTAS PESSOA JURÍDICA**

PROCESSAMENTO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE MENSAL (ANO I)	QUANTIDADE MENSAL (ANO II)	VALOR MENSAL (ANO I)	VALOR MENSAL (ANO II)	VALOR ANUAL (ANO I)	VALOR ANUAL (ANO II)
CONTA ATIVA / MÊS PJ		5000	6000				
CONTA INATIVA / MÊS PJ		8000	9600				
CONTA DORMENTE / MÊS PJ		7000	8400				
			<b>TOTAL</b>				

**TABELA 4 – TABELA DE PREÇOS DE PROCESSAMENTO CONTAS PRÉ PAGO**

PROCESSAMENTO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE MENSAL (ANO I)	QUANTIDADE MENSAL (ANO II)	VALOR MENSAL	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR ANUAL

				(ANO I)	(ANO II)	(ANO I)	(ANO II)
CONTA ATIVA / MÊS PRÉ PAGO		5000	6000				
CONTA INATIVA / MÊS		8000	9600				
CONTA DORMENTE / MÊS		7000	8400				
			TOTAL				

OBS 1: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e impostos e tributos.

OBS 2: O Preço por conta ativa de funcionários do Banpará deverão ser 50% menores que os preços constantes na tabela 2.

OBS 3: A estimativa de ativação para cartões funcionários é de 2000

OBS 4: Os envios de faturas via e-mail deverão ser gerados com senha, a ser definido em conjunto com a CONTRATANTE, sem custo adicionais.

#### TABELA 5 – TABELA DE PREÇOS DE EMISSÃO, POSTAGEM E EMBOSSO

No Preço deverão estar incluídos todos os custos com logística, transporte, material, bem como todos os outros custos envolvidos no processo.

SERVIÇO DE EMISSÃO/ POSTAGEM E EMBOSSO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE MENSAL ANO I	QUANTIDADE MENSAL ANO II	VALOR MENSAL ANO I (R\$)	VALOR MENSAL ANO II (R\$)	VALOR ANUAL ANO I (R\$)	VALOR ANUAL ANO II (R\$)
CARTÕES EMITIDOS		1.500	1.800				
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - ATÉ 3000							
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - DE 3001 A 5000							
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - DE 5001 A 10000							
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - DE 10001 A 20000			20.000				
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - DE 20001 A 30000							
CARTÕES EMITIDOS - DUAL INTERFACE (CONTACTLESS) - A PARTIR DE 30001		40.000					
CARTÕES POSTADOS		40.000	20.000				
CARTA/ FATURA FÍSICA EMITIDA		154.224	185.069				
CARTA/ FATURA POSTADA		154.224	185.069				
FATURA POR E-MAIL		17.130	20.563				
			TOTAL				

TABELA 6 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

	VALOR UNITÁRIO	QUANTIDADE	QUANTIDADE	VALOR ANUAL	VALOR ANUAL
OUTROS SERVIÇOS	(R\$)	NO ANO I	NO ANO II	ANO I (R\$)	ANO II (R\$)
AGILIZAÇÃO DE CARTÃO		100	120		
ENVIO DE CARTA SENHA COM AR		1.456	1.747		
		TOTAL			

OBS 5: Os cartões solicitados com Urgência deverão ser postados no Correio ou Courier em 2 (dois) dias úteis.

OBS 6: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e todos impostos e tributos.

TABELA 7 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PONTOS DE ATENDIMENTO (PA)

POSICÕES DE ATENDIMENTO ANO I	QTDE CONTAS	Nº DE PA'S	Nº DE PA'S	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR ANUAL
	ATIVAS P/PA	NECESSARIAS ANO I	NECESSARIAS ANO II	POR PA (R\$)	POR PA ANO I (R\$)	POR PA ANO II (R\$)	POR PA ANO I (R\$)	POR PA ANO II (R\$)
ATENDIMENTO URA + PA (Incluindo Banpará Sempre+) e SAC	6000	29	35					

POSICÕES DE COBRANÇA PA DE COBRANÇA ATIVA/RECEPTIVA	QTDE CLIENTES INADIMPLENTES ANO I	QTDE CLIENTES INADIMPLENTES ANO II	QTDE CLIENTES P/ PA	Nº DE PA'S NECESSARIAS	VALOR UNITÁRIO POR PA (R\$)	VALOR MENSAL POR PA ANO I (R\$)	VALOR MENSAL POR PA ANO II (R\$)	VALOR ANUAL POR PA ANO I (R\$)	VALOR ANUAL POR PA ANO II (R\$)
- FASE COBRANÇA	2.500	2500	357	7	*				



ADMINISTRATIVA (Até 60 dias de atraso)								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

POSIÇÃO DE BACKOFFICE ANO I	Nº DE PA'S NECESSARIAS	VALOR UNITÁRIO POR PA (R\$)	VALOR MENSAL POR PA ANO I (R\$)	VALOR MENSAL POR PA ANO II (R\$)	VALOR ANUAL POR PA ANO I (R\$)	VALOR ANUAL POR PA ANO II (R\$)
PA DE BACKOFFICE - ATENDIMENTO EXCEPCIONAL AS AGÊNCIAS, CONFORME NECESSIDADE DA CONTRATANTE	1					
			TOTAL			

OBS 6: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e impostos e tributos.

OBS 7: Na prestação deste serviço deverá ser observado os padrões estabelecidos no anexo I-E.

TABELA 8 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL

REMUNERAÇÃO VARIÁVEL - FASE CONTENCIOSA E EM PREJUÍZO (A partir de 60 dias de atraso)	FAIXA DE DIAS DE ATRASO	REMUNERAÇÃO (%)	RECUPERAÇÃO ANO I (R\$)	RECUPERAÇÃO ANO II (R\$)	VALOR FATURADO ANO I (R\$)	VALOR FATURADO ANO II (R\$)	REMUNERAÇÃO MÁXIMA ANO I E II (%)
	61 - 180		7.200.000,00	7.200.000,00			15
	181 - 360		4.200.000,00	4.200.000,00			20
	> 360		4.920.000,00	4.920.000,00			25
				TOTAL			

OBS 8: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e todos os impostos e tributos.

OBS 9: Os valores pagos na remuneração variável já estão incluídos todos os custos da cobrança na fase Contenciosa e Em Prejuízo, tais como: SMS's, Telefonemas, Cartas, E-mails, Pushs.

OBS 10: Os percentuais máximos admitidos pela CONTRATANTE para remuneração variável para as faixas de 61 – 180, 181 – 360 e > 369, serão respectivamente: 15%, 20% e 25%.

TABELA 9 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS

DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE MENSAL ANO I	QUANTIDADE MENSAL ANO II	VALOR MENSAL ANO I (R\$)	VALOR MENSAL ANO II (R\$)	VALOR ANUAL ANO I (R\$)	VALOR ANUAL ANO II (R\$)
PROCESSAMENTO DO PROGRAMA DE FIDELIDADE POR CONTA ATIVA / MÊS (incluindo Back Office)		171.360	205.632				
PONTOS REGATADOS PARA RESGATE DE PRÊMIOS REFERENTE A PRODUTOS DO CATÁLOGO		5.900.000	7.050.000				
PONTOS REGATADOS PARA RESGATE DE PRÊMIOS IGUAIS A MILHAS OU TRANSFER/ OUTROS PROGRAMAS OU VIAGENS		10.050.000	12.050.000				
<b>TOTAL</b>							

OBS 11: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e todos os impostos e tributos, incluindo fretes incidentes.

OBS 12: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços; compra, pagamentos, armazenagem, controle de estoque, entrega e devolução de prêmios, ou seja, todos os valores inerentes a custos com os prêmios do programa de recompensas.

**TABELA 10 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS - SMS**

DESCRIÇÃO: SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO AO CLIENTE	VALOR UNITÁRIO POR EVENTO (R\$)	QUANTIDADE DE EVENTOS NO ANO I	QUANTIDADE DE EVENTOS NO ANO II	VALOR TOTAL ANO I (R\$)	VALOR TOTAL ANO II (R\$)

SMS TRANSAÇÃO APROVADA (COMPRA E SAQUE)		5.000.000	6000000		
SMS CAMPANHAS DO PROGRAMA BANP SEMPRE+		1.028.160	1233792		
SMS TRANSAÇÃO SUSPEITA DE FRAUDE		3.600	4320		
SMS DE COBRANÇA (Até 60 dias de atraso)		210.000	252000		
		<b>TOTAL</b>			

TABELA 11 – TABELA DE PREÇOS DE PONTOS DE FUNÇÃO

	QUANTIDADE ANOS I E II	VALOR UNITÁRIO POR PF (R\$)	VALOR TOTAL ANO I	VALOR TOTAL ANO II
PONTOS DE FUNÇÃO (ESTIMATIVA DE USO FORA DA FRANQUIA)	2000			

OBS13: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e todos impostos e tributos.

TOTAL GERAL: R\$

Validade da proposta: Mínimo de 120 (cento e vinte) dias.

---

(Nome e assinatura do representante legal da empresa)

**ADENDO II-D: MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

Pregão Eletrônico \_\_\_\_/2019

A empresa \_\_\_\_\_, CNPJ \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal, para fins do disposto no Edital do Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2019 UASG 925803, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que: (a) a proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico \_\_\_\_/2019 UASG 925803 foi elaborada de maneira independente pela empresa \_\_\_\_\_ e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico \_\_\_\_/2019 UASG 925803, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar do Pregão Eletrônico \_\_\_\_/2019 UASG 925803, não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico \_\_\_\_/2019 UASG 925803, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico \_\_\_\_/2019 UASG 925803, quanto a participar ou não da referida licitação;

(d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico \_\_\_\_/2019 UASG 925803, não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico \_\_\_\_/2019 UASG 925803 antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

(e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico \_\_\_\_/2019 UASG 925803 não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante de BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A antes da abertura oficial das propostas; e

(f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Belém (PA), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

---

Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa

**ADENDO II-E – Descrição das Tabelas**

1. Nas tabelas do **ADENDO II-A**, deverá ser informado pelas licitantes:
2. **Na Tabela 1 (TABELA 1 – VALOR DE IMPLANTAÇÃO)**: O valor único a ser pago à processadora referente à implantação dos serviços.
3. **Nas Tabelas 2, 3 e 4 (TABELA DE PREÇOS SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE CONTAS/MÊS)**: Os valores mensais a serem cobrados por conta, expressos em moeda corrente nacional, devendo estar inclusas todas as despesas com materiais, mão-de-obra, encargos sociais, tributários e fiscais, de administração, de viagens (transporte, alimentação e hospedagem), lucro e todas as demais despesas necessárias à execução dos serviços.
4. **Na Tabela 5 (TABELA 5 – TABELA DE PREÇOS DE EMISSÃO, POSTAGEM E EMBOSSO)**: O valor (respeitado o limite estabelecido pela contratante) do preço do item da referida Tabela 5, no qual devem estar inclusas todas as despesas necessárias à execução dos serviços.
5. **Na Tabela 6 (TABELA 6 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES)**: O valor (respeitado o limite estabelecido pela contratante) do preço do item da referida Tabela 6, no qual devem estar inclusas todas as despesas necessárias à execução dos serviços.
6. **Na Tabela 7 (TABELA 7 - TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL)**: Os percentuais (respeitados os limites estabelecidos pela contratante) sobre os valores efetivamente recebidos das dívidas, por faixa de atraso, conforme indicado em cada item, nos quais devem estar inclusas todas as despesas com materiais, mão-de-obra, encargos sociais, tributários e fiscais, de administração, de viagens (transporte, alimentação e hospedagem), lucro e todas as demais despesas necessárias à execução dos serviços.
7. **Na Tabela 9 (TABELA 9 - TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS)**: O valor (por quantidade de CPFs processados) sobre a prestação de serviços de gestão do Programa de Recompensas, cuja finalidade é premiar os Clientes pela utilização dos cartões BANPARÁ (respeitados os limites estabelecidos pela Contratante), nos quais devem estar inclusas todas as despesas com materiais, mão-de-obra, encargos sociais, tributários e fiscais, de administração, de viagens (transporte, alimentação e hospedagem), lucro e todas as demais despesas necessárias à execução dos serviços.
8. Os preços constantes na tabela referente a resgates já contemplam na prestação dos serviços; compra, pagamentos, armazenagem, controle de estoque, entrega e devolução de prêmios; o valor do prêmio, todos impostos e tributos, e o frete incidentes.
9. **Na Tabela 10 (TABELA 9 - TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS SMS)**: O valor referente aos serviços de envio de mensagens SMSs (respeitados os limites estabelecidos pela Contratante), já deverão estar incluídas

todas as despesas/custos concernentes implantação, execução e fornecimento de todos os equipamentos, terminais, estruturas de telefonia, transmissão de dados, materiais, tarifas e todas as interfaces necessárias à funcionalidade e gerenciamento dos serviços. Deverão igualmente estar incluídos quaisquer outros dispêndios tais como tributos, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, seguros, fretes, assistência técnica, transporte, hospedagem, viagem e demais despesas de seus empregados, todos de exclusiva responsabilidade da licitante.

**10. Na Tabela 11 (TABELA 10 – TABELA DE PREÇOS DE PONTO DE FUNÇÃO):**

A realização das adequações e manutenções Adaptativas e Evolutivas serão medidas e pagas em razão de Pontos de Função

11. O BANPARÁ não aceitará propostas opcionais, portanto, cada licitante deverá apresentar cotação única para cada item das tabelas do ADENDO II da licitação.

12. Todas as Tabelas (Tabela 1 a Tabela 8) do ADENDO II deverão ser obrigatoriamente preenchidas pelas licitantes com os percentuais e valores propostos (respeitados os limites quando estabelecidos pela contratante em cada item das referidas Tabelas) para serem cobrados da contratante para as seguintes situações:

**13. Agilização de Cartões:**

É a emissão de nova via de cartão, em caráter de urgência, quando solicitado pela contratante, e postagem em 02 (dois) dias.

**14. Preços de Serviços de Cobrança Extrajudicial:**

14.1. Cobrança Extrajudicial é a cobrança, em Reais, de percentual (a título de comissão) sobre o valor em atraso recebido, quando da prestação do serviço, referente à dívida do cartão do Cliente, conforme segmentação por faixa de atraso (Tabela 5 do ADENDO II).

14.2. Nos valores referentes aos honorários de cobrança pagos pela contratante, já deverão estar incluídas todas as despesas/custos concernentes à implantação, execução e fornecimento de todos os equipamentos, terminais, estruturas de telefonia, transmissão de dados, materiais, tarifas públicas (correio, fax, telefonias) e todas as interfaces necessárias à funcionalidade e gerenciamento da cobrança e contabilização.

15. Nos preços consignados no ADENDO II, já deverão estar incluídas todas as despesas/custos concernentes à implantação, execução e fornecimento de todos os equipamentos, terminais, estruturas de telefonia DDG/DDI, transmissão de dados, materiais, tarifas públicas (correio, telex, fax, telefonias DDG/DDI) emissão e personalização de plásticos, embossamento, gravação, expedição, digitação, impressão e expedição de faturas, consultoria, todas as interfaces necessárias à funcionalidade e gerenciamento do produto, contabilização, mala- direta, "follow-up" senha, Push e etc.;

16. Deverão igualmente estar incluídos quaisquer outros dispêndios tais como tributos,

encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, seguros, fretes, assistência técnica, transporte, hospedagem, viagem e demais despesas de seus empregados, todos de exclusiva responsabilidade da licitante;

17. A licitante vencedora se obriga, ainda a fornecer, sem qualquer ônus adicional para a contratante, treinamentos e reciclagens para todos os funcionários indicados pela CONTRATANTE nas dependências do Banco.
18. A licitante vencedora deverá ainda disponibilizar à CONTRATANTE material didático sobre a operação em meio digital e/ou impresso, caso solicitado pela CONTRATANTE.
19. Os treinamentos deverão ocorrer na implantação/migração da Base de Cartões da CONTRATANTE, ocorrendo ainda reciclagens de forma Semestral, ou de acordo com a necessidade da CONTRATADA, a ser negociado entre as partes.
20. A licitante vencedora se obriga a realizar a migração da base de cartões, sem qualquer ônus adicional para a contratante, com qualidade técnica e operacional, garantindo a perfeita funcionalidade do produto no prazo estipulado no edital, conforme acordo entre as partes durante o período de implantação do produto.
21. **Somente após a completa implantação do sistema e efetivo início do processamento da base de cartões é que a contratada poderá iniciar a cobrança dos serviços prestados.**
22. **IMPORTANTE:** o pagamento da fatura dos serviços prestados pela licitante somente ocorrerá após a conciliação das informações constantes na fatura, com a base de dados existente no BANPARÁ, sendo que o prazo para o Banpará atestar estas faturas será definido na fase de implantação.
23. Para tanto, deverá a licitante efetuar as interfaces necessárias para que a contratante possa efetuar a conciliação dos dados existentes na fatura.
24. Todas as propostas apresentadas nesta licitação terão, automaticamente, validade mínima de 120 (cento e vinte) dias a contar da data marcada para a sua abertura.
25. O prazo de validade das propostas, se necessário, poderá ser prorrogado mediante concordância das licitantes.



**ADENDO III - TERMO DE RESPONSABILIDADE, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

Pelo presente Instrumento, o BANCO DO ESTADO DO PARÁ - BANPARÁ Instituição Financeira, com sede na Avenida Presidente Vargas, nº 251, Belém, PA inscrito no CNPJ/MF 04.913.711/0001-08, doravante denominado simplesmente BANCO/CONTRATANTE e a Empresa (nome) com sede na (endereço) inscrita no CNPJ/MF sob o nº (numero), representada neste ato por seus Sócios Diretores, (indicação qualificação dos representantes) inscritos no CPF/MF sob os nº. xx, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, tem justo e acordado o seguinte:

**I) DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL**

Para os fins do presente Termo, são consideradas "Informações Confidenciais" os documentos e informações transmitidos pelo BANPARÁ e recebidos pela CONTRATADA, por seus diretores, sócios, administradores, empregados, prepostos ou agentes, compreendendo os documentos, Projetos, Demonstrações Contábeis e Financeiras, Atas de Reunião, Relatórios de Auditoria e Avaliação Patrimonial, Relatórios ou Pareceres Gerenciais, Organizacionais e Técnicos, ou não, bancos de dados, metodologias e quaisquer outros esclarecimentos escritos ou divulgados, seja por meio impresso, eletrônico ou verbal, sob o poder e propriedade do BANPARÁ;

A CONTRATADA assume a obrigação de manter as "Informações Confidenciais" em absoluto sigilo, não podendo divulgá-las ou transferi-las a terceiros, sob qualquer forma, bem como não fazer qualquer uso das mesmas para fins diversos daqueles previstos no contrato nº \_\_\_\_\_/2019. O acesso a essas informações é baseado na confiança e no estrito cumprimento dos preceitos éticos e legais aplicáveis às atividades do BANPARÁ, estando ainda, muitas vezes, regulado por compromissos formalmente assumidos com clientes e terceiros, envolvendo, em todos os casos, riscos financeiros e de imagem incalculáveis;

A CONTRATADA fica também responsável perante o BANPARÁ pelo sigilo das "Informações Confidenciais" que, por necessidade de trabalho, precisem transmitir a seus empregados/prepostos e agentes, comprometendo-se ainda a:

Guardar as "Informações Confidenciais" com o mesmo cuidado com que normalmente guardam suas informações próprias ou confidenciais;

b) Não fazer uso das "Informações Confidenciais" recebidas do BANPARÁ para quaisquer outros fins, a não ser para aqueles necessários e imprescindíveis em vista do objeto do contrato já referenciado e previamente autorizado pelo BANPARÁ, destruindo-as ou restituindo-as ao BANPARÁ imediatamente após sua utilização.

O BANPARÁ não admitirá, em hipótese alguma, qualquer divulgação das informações confidenciais, seja ela por parte de seus funcionários, fornecedores ou prestadores de serviços. Aqueles que forem identificados como responsáveis pela divulgação serão processados nas esferas cível e criminal, na extensão dos danos direta ou indiretamente causados ao BANPARÁ, seus clientes, parceiros e terceiros, inclusive por lucros cessantes, mesmo que a divulgação das informações confidenciais ocorra após a rescisão do contrato de trabalho ou contrato de prestação de serviços do(s) envolvido(s).

Para fins desta Cláusula, não serão consideradas "Informações Confidenciais" as que:

- a) já estejam à disposição do público no momento da assinatura do presente Termo;
- b) venham a tornar-se disponíveis ao público por ato do BANPARÁ ou do Estado de Pará, e não decorrente de ação da CONTRATADA, seus empregados, agentes ou prepostos; e
- c) já fossem de conhecimento da CONTRATADA, comprovado por registros formais escritos em posse das mesmas, no momento em que as "Informações Confidenciais" foram recebidas do BANPARÁ

**II) DAS PROIBIÇÕES**

Fica expressamente proibido a CONTRATADA, seus empregados, agentes ou prepostos:

Utilizar informações dos dados confidenciais em seu próprio benefício ou de terceiros;  
Divulgar quaisquer informações relativas aos dados confidenciais, incluindo seus clientes ou terceiros;

Divulgar quaisquer informações referentes aos projetos de informática, equipamentos, sistemas operacionais, softwares, projetos de infra-estrutura, sistemas de controles, dados de arquivos, e outros por serem de propriedade do BANPARÁ;

Falar em nome do BANPARÁ sem a aquiescência expressa da administração do BANPARÁ;

Divulgar quaisquer informações disponíveis através da documentação dos Projetos de Sistemas e/ou Infra-estrutura, suas estratégias, processos, entre outros, sem a devida autorização;

Reproduzir no todo ou em parte, documentos, softwares ou qualquer outra informação, para uso próprio ou de terceiros, seja dentro ou fora do estabelecimento de trabalho;

Fazer transitar por qualquer meio, quaisquer informações que não sejam de domínio público, sem consentimento da administração do BANPARÁ ou fora dos procedimentos estabelecidos pelo BANPARÁ.

### III) DO DEVER DE INDENIZAR

A violação, pela CONTRATADA, seus diretores, sócios, administradores, empregados, agentes ou prepostos, das obrigações de sigilo e não-divulgação prevista neste Termo, sujeitará a desqualificação da parte infratora para licitar junto ao Estado do Pará, inclusive entidades da Administração Indireta, pelo prazo de 2 (dois) anos, e ao pagamento de multa, conforme Cláusula de Penalidades do contrato celebrado entre as partes, sem prejuízo do BANPARÁ demandar pela indenização por perdas e danos e da adoção, como parte diretamente prejudicada, das medidas judiciais e extrajudiciais que entender cabíveis, para ser ressarcido dos prejuízos eventualmente sofridos.

### IV) DA VIGÊNCIA

As obrigações de confidencialidade aqui assumidas pelas partes vigorarão por prazo indeterminado ou até que tais informações venham a se tornar de domínio público ou que a contratada comprove não mais possuir informações em seu poder.

### V) DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

As disposições do presente Termo não implicam em qualquer licença a CONTRATADA de direitos de utilização e/ou exploração de marcas ou outros bens de propriedade do BANPARÁ.

### VI) DA INCOMUNICABILIDADE

Na hipótese de qualquer cláusula ou disposição deste Termo ser declarada nula ou inexecutável, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará quaisquer outras cláusulas ou disposições aqui contidas, as quais permanecerão em pleno vigor e efeito, desde que o seu objeto não tenha sido alterado ou prejudicado.

### VII) DAS NOTIFICAÇÕES

Todas as notificações pertinentes a este Termo deverão ser tratadas nos seguintes endereços:

Pelo Contratante: BANCO DO ESTADO DO PARÁ - SUMEP, Av. Nazaré, 1329 - Nazaré - 66.035-170, Belém, PA - 1º andar,

Pela Contratada: (nome), (endereço completo),

### VIII) DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Os subscritores do presente Termo asseveram e garantem que possuem plenos poderes de representação das partes constantes no Preâmbulo deste Termo para, em nome delas, assinar o presente Termo de Confidencialidade.

Caso alguns dos subscritores do presente Acordo não possuam os poderes previstos no subitem VIII.1, acima, responderá pelas sanções e indenizações previstas no subitem III.

**IX) DO FORO**

As partes elegem, de comum acordo, o foro de Belém, Comarca da Capital do Estado do Pará, como competente para dirimir todas as dúvidas e controvérsias oriundas da interpretação ou da execução do presente instrumento ou a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ressalvado, entretanto, ao CONTRATANTE, se lhe convier, optar pelo foro do domicílio da CONTRATADA.

E, por terem assim ajustado as partes contratantes, depois de sua leitura, na presença das testemunhas abaixo, assinam as 02 (duas) vias de igual teor deste instrumento, obrigando-se por si e por seus sucessores, a cumpri-lo fielmente em todos os seus termos.

Belém, de de 2019.

**BANPARÁ - BANCO DO ESTADO DO PARÁ**

**C O N T R A T A D A**

**TESTEMUNHAS:**

**ASSINATURA**

**NOME**

**CPF**

**ASSINATURA**

**NOME**

**CPF**

**ADENDO IV - MODELO DE ATESTADO E DECLARAÇÕES DE CAPACIDADE TÉCNICA****INSTRUÇÕES GERAIS:**

1. As **declarações** emitidas pelo Licitante deverão, preferencialmente, conter nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) representante(s) legal(is);
2. Os **atestados**:
  - 2.1. Deverão ser emitidos por empresas privadas brasileiras ou órgãos ou entidades da Administração Pública direta ou indireta; e
  - 2.2. Deverão, preferencialmente, conter nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do seu representante, ou qualquer outra forma de que o Banpará possa se valer para estabelecer contato com o emitente para efeito de diligência;
  - 2.3. No caso de apresentação de documentos emitidos no exterior, estes deverão ser traduzidos por tradutor juramentado.
3. Os modelos de atestados e declarações foram inseridos no Edital com o objetivo de padronizar as informações apresentadas, facilitar os trabalhos de análise e julgamento pela Comissão de Licitação. Caso sejam apresentados documentos em formatação diversa, estes deverão contemplar as informações mínimas necessárias à comprovação das exigências para efeitos de habilitação e contratação, cabendo à Comissão de Licitação avaliar adequadamente as propostas e respectivos documentos à luz do que rege o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará em seu Artigo 65 em relação a vícios sanáveis e a vícios insanáveis.
4. Os atestados e declarações solicitados no Edital que não tiverem modelo definido neste ADENDO deverão ser elaborados em formato livre seguindo as mesmas instruções gerais dos itens acima.

MODELO 1 - ATESTADO DE EXPERIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS REFERENTES AO OBJETO DESTES EDITAL

Ao  
BANPARÁ – BANCO DO ESTADO DO PARÁ

Edital XXXX

Atestamos, sob as penas da lei e para os devidos fins que, a (nome da LICITANTE) presta, ininterruptamente, serviço de processamento de cartões de crédito com as bandeiras (nomes das bandeiras) para (nome da Instituição Financeira), desde ...../...../..... até a presente data.

Os serviços prestados pela (nome da LICITANTE), incluem: ..... (no mínimo, processamento de cartões de crédito, Prevenção a Fraude e Back Office – contabilidade, suporte e gestão operacional, intercâmbio) e ações complementares às rotinas inerentes aos serviços de processamento de cartões eventualmente solicitadas.

As emissões de cartões e informações gerenciais/contábeis entre (nome da LICITANTE) e (nome da Instituição Financeira) ocorrem dentro dos prazos e frequências determinados entre as partes.

Declaramos ainda que, atualmente, processamos uma carteira de (número de cartões) cartões cadastrados com a (nome da LICITANTE).

Declaramos, outrossim, que estamos satisfeitos com a qualidade e o desempenho dos serviços, informações e suporte prestados à(ao) (nome da Instituição Financeira).

Local, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

(assinatura)  
(nome do responsável)

Razão Social:

Endereço Completo:

Fone:

E-mail:

## **ADENDO V- REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS**

1. Requisitos de Segurança para os controles de acesso aos sistemas informatizados:
  - 1.1. Cada fornecedor deverá disponibilizar um único módulo de controle que concentre administração das contas de usuário de todos os seus sistemas.
  - 1.2. O módulo de controle de acesso de usuários dos fornecedores deverá ter as seguintes ações:
    - 1.2.1. A janela de cadastro de usuário deverá conter, no mínimo, as informações da Figura 1 do **ADENDO VI- MODELOS DE TELA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS**.
      - 1.2.1.1. Em um novo cadastro, ao preencher o campo login, a seguir teclar <ENTER> ou sair do campo, e a opção “Não funcionário” estiver desmarcada, o sistema deve consultar na base do RH os campos Nome, Lotação e Função, preenchendo-os automaticamente. Se a opção “Não funcionário” estiver marcada, o sistema não irá procurar informação na base do RH e habilitará para edição os campos Nome e Lotação, e o campo Função deverá ser desconsiderado.
      - 1.2.1.2. O quadro “Perfil Temporário” possibilita ao usuário ter outro perfil de acesso. Se nesse quadro estiver marcada a opção “Ativar”, será habilitado o cadastro de um segundo perfil. Se a opção “Acumular com o perfil titular” estiver marcada, o usuário poderá utilizar as permissões dos dois perfis. Se estiver desmarcada, o usuário só usará as permissões do perfil temporário. O sistema também deve criticar se a data final é menor que a inicial, impossibilitando neste caso a operação.
      - 1.2.1.3. O quadro “Situação” pode indicar três possibilidades:
        - 1.2.1.3.1. Ativo: o usuário está habilitado a utilizar o sistema.
        - 1.2.1.3.2. Suspenso: o usuário tentou logar no sistema e errou um certo número de vezes a senha.
        - 1.2.1.3.3. Desativado: o usuário está desabilitado a utilizar o sistema. Pode ocorrer de forma automática, ou manualmente, pelos analistas de controle de acesso.
        - 1.2.1.3.4. A opção “Data de desativação” possibilita especificar uma data para desativação do usuário automaticamente. Nesta data, o usuário não deve mais conseguir acessar o sistema.
      - 1.2.1.4. O quadro “Última manutenção/Atualização” mostra o nome da última pessoa que alterou o cadastro do usuário, a data e horário.
      - 1.2.1.5. O quadro “Acesso do usuário” mostra o IP da máquina de onde foi realizado o último acesso, a data e horário. Se o usuário errou a senha, também será mostrado o número de tentativas incorretas. Esse número é zerado assim que o usuário entrar com a senha correta.
      - 1.2.1.6. No quadro “Senha” existem as opções “Usuário deve alterar senha no próximo logon” e “Nova Senha”, além de informação como: quem realizou a última alteração na senha (seja analista de controle de acesso, seja o próprio usuário) e quando ela irá expirar. Quando a senha expirar, o sistema deve solicitar, automaticamente, que o usuário altere sua senha no próximo login.
      - 1.2.1.7. Os botões devem realizar as seguintes tarefas:
        - 1.2.1.7.1. Consulta: fazer pesquisa de usuários por nome, login, etc. Assim que a consulta for feita, se o usuário for funcionário (não estiver marcada a opção “Não funcionário”), o sistema deve, antes de mostrar as informações, automaticamente atualizar os campos



Nome, Lotação e Função de acordo com a base do RH, salvando em seguida. Somente após salvar, o sistema deve mostrar a consulta.

**1.2.1.7.2.** Alterar: permite editar o cadastro do usuário corrente.

**1.2.1.7.3.** Inserir: permite cadastrar um novo usuário.

**1.2.1.7.4.** Excluir: exclui o usuário. Lembrando que no log de auditoria as informações relativas ao registro excluído devem ser guardadas.

**1.2.1.7.5.** Salvar: grava a inserção ou alteração feita.

**1.2.1.7.6.** Cancelar: desfaz quaisquer informações de inserção ou alteração feitas, desde que ainda não salvas.

**1.2.1.7.7.** Fechar: sair da tela de cadastro.

1.2.2. Criação de perfil de acesso de usuário, permitindo vinculação de permissões. A forma de vincular essas permissões pode ser vista na Figura 2 do **0ADENDO VI- MODELOS DE TELA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS.**

**1.2.2.1.** Vinculação de permissões por perfil: nesta janela, quando selecionarmos um perfil, serão atualizadas as listas “Permissões liberadas” e “Permissões não liberadas” e então, a partir deste momento, poderemos liberar e/ou retirar permissões para o perfil selecionado. Para que se efetivem essas alterações, é obrigatório clicar no botão “Salvar”. Caso seja selecionado outro perfil ou a janela seja fechada sem que o botão “Salvar” tenha sido clicado, as alterações deverão ser desconsideradas. O botão “Cancelar” também servirá para desconsiderar as alterações feitas antes de clicar em “Salvar”.

**1.2.2.2.** Vinculação de perfis por permissão: o mesmo conceito do Item 1.2.2.1, porém, ao invés de selecionar um perfil, será selecionada uma permissão, para podermos liberar e/ou retirar perfis para a permissão selecionada.

1.2.3. Adicionar, excluir, alterar e bloquear contas de usuários;

1.2.4. Possuir no mínimo seis caracteres no cadastramento de senhas, e que possa ser parametrizado de acordo com a necessidade do Banpará (tempo para expirar, tamanho mínimo e máximo da senha);

1.2.5. O sistema deve possuir bloqueio das telas do sistema, caso o usuário necessite se ausentar por um período parametrizável (semelhante ao bloqueio de descanso de tela do Windows), e desbloqueio com a senha do usuário que está logado no sistema;

1.2.6. Desabilitar ou tornar invisível os botões e menus que não pertencem ao perfil do usuário;

1.2.7. Obrigar a troca de senha periódica, sem repetição das últimas 3 (três) senhas, podendo ser parametrizada. No período de 15 dias antes da expiração da senha, o sistema começará a informar o usuário sobre a expiração, perguntando se deseja modificá-la;

1.2.8. Obrigar a troca de senha na tela de entrada do sistema, quando for o primeiro acesso do usuário ou quando for solicitada pelos analistas da Surop (Superintendência de Gestão de Risco Operacional do Banpará), os quais serão responsáveis pelo controle de usuários e senhas do sistema;

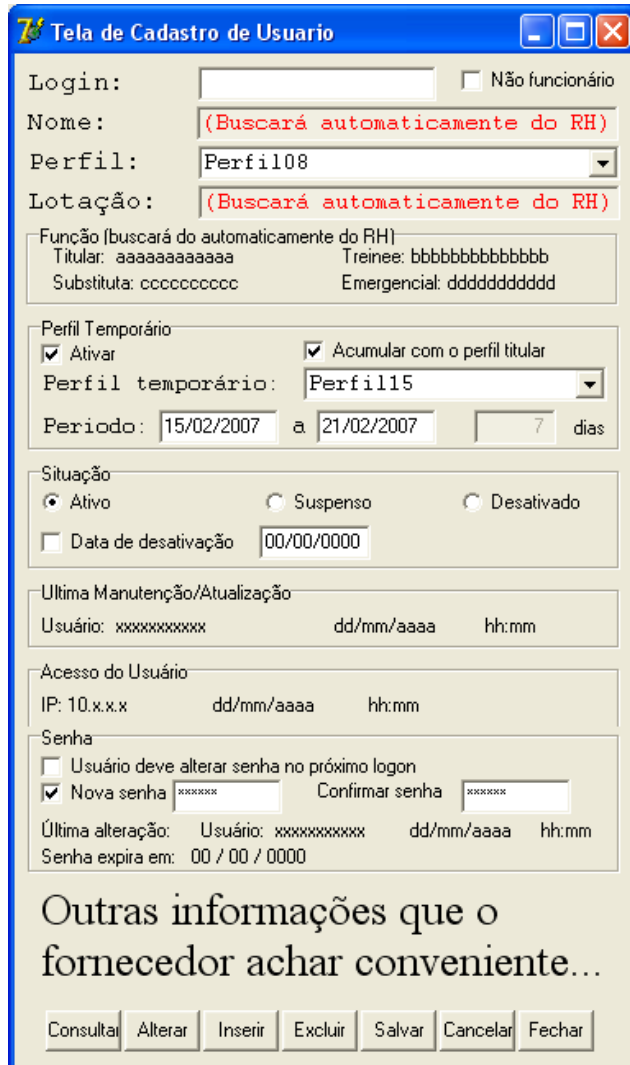
1.2.9. O sistema deve possuir rotina de substituição de perfil temporariamente, retornando à situação anterior após o término do período (ver Figura 1 do **0ADENDO VI- MODELOS DE TELA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS.**).

1.2.10. Possuir ordenadores e filtros de pesquisa por grupo, por perfil, por usuário e por lotação.



- 1.2.11. Ativação e Inativação do usuário por período;
- 1.2.12. Deve possuir Relatórios de usuários (ativos e inativos), perfis, permissões x perfil, usuários x perfil, usuários x permissões, usuários x sistemas, e vice-versa (perfis x permissão, perfis x usuário, ...).
- 1.3. Deverá oferecer LOG de auditoria, com registro em banco de dados, contendo as seguintes informações:
  - 1.3.1. Usuário do sistema;
  - 1.3.2. Usuário de rede;
  - 1.3.3. Eventos do usuário, como por exemplo, gravação de arquivo, inclusão, alteração e exclusão de dados em tabela;
  - 1.3.4. Endereço IP da máquina;
  - 1.3.5. A data e hora de evento do usuário.
- 1.4. O log de auditoria deverá ser liberado através de uma permissão do próprio sistema, que será liberada apenas para os perfis determinados pelo gestor do mesmo.
- 1.5. Os registros das informações deverão ser mantidas em base de dados em produção, no período mínimo de 3 (três) anos.

**ADENDO VI- MODELOS DE TELA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS**



**Tela de Cadastro de Usuario**

Login:   Não funcionário  
 Nome:  (Buscará automaticamente do RH)  
 Perfil:   
 Lotação:  (Buscará automaticamente do RH)

Função [buscará do automaticamente do RH]  
 Titular: aaaaaaaaaa Treinee: bbbbbbbbbbbbbb  
 Substituta: cccccccccc Emergencial: dddddddddd

**Perfil Temporário**  
 Ativar  Acumular com o perfil titular  
 Perfil temporário:   
 Período:  a   dias

**Situação**  
 Ativo  Suspenso  Desativado  
 Data de desativação

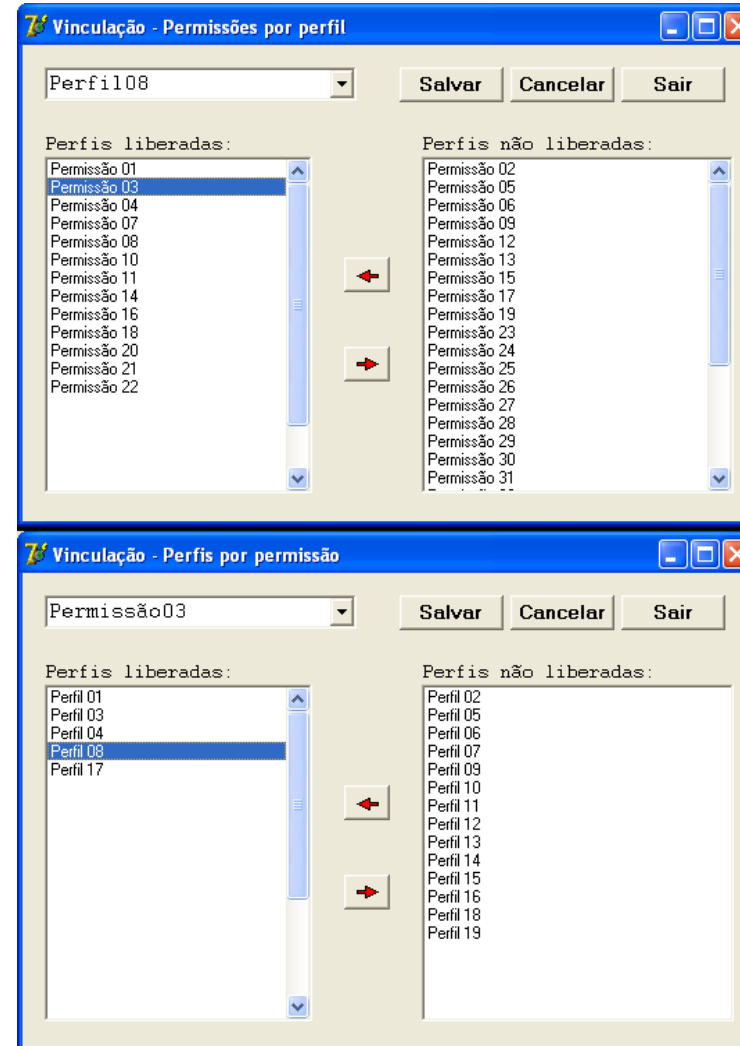
**Última Manutenção/Atualização**  
 Usuário: xxxxxxxxxxxx dd/mm/aaaa hh:mm

**Acesso do Usuário**  
 IP: 10.x.x.x dd/mm/aaaa hh:mm

**Senha**  
 Usuário deve alterar senha no próximo logon  
 Nova senha  Confirmar senha   
 Última alteração: Usuário: xxxxxxxxxxxx dd/mm/aaaa hh:mm  
 Senha expira em: 00 / 00 / 0000

Outras informações que o fornecedor achar conveniente...

**Figura 1**



**Vinculação - Permissões por perfil**

**Perfis liberadas:**  
 Permissão 01  
 Permissão 03  
 Permissão 04  
 Permissão 07  
 Permissão 08  
 Permissão 10  
 Permissão 11  
 Permissão 14  
 Permissão 16  
 Permissão 18  
 Permissão 20  
 Permissão 21  
 Permissão 22

**Perfis não liberadas:**  
 Permissão 02  
 Permissão 05  
 Permissão 06  
 Permissão 09  
 Permissão 12  
 Permissão 13  
 Permissão 15  
 Permissão 17  
 Permissão 19  
 Permissão 23  
 Permissão 24  
 Permissão 25  
 Permissão 26  
 Permissão 27  
 Permissão 28  
 Permissão 29  
 Permissão 30  
 Permissão 31

**Vinculação - Perfis por permissão**

**Perfis liberadas:**  
 Perfil 01  
 Perfil 03  
 Perfil 04  
 Perfil 08  
 Perfil 17

**Perfis não liberadas:**  
 Perfil 02  
 Perfil 05  
 Perfil 06  
 Perfil 07  
 Perfil 09  
 Perfil 10  
 Perfil 11  
 Perfil 12  
 Perfil 13  
 Perfil 14  
 Perfil 15  
 Perfil 16  
 Perfil 18  
 Perfil 19

**Figura 2**

## ADENDO VII- POLÍTICA DE SEGURANÇA DO BANPARÁ

### 1. INTRODUÇÃO

1.1. A Política de Segurança da Informação do **Banpará** é uma declaração formal da instituição acerca de seu compromisso com a proteção das informações de sua propriedade e/ou sob sua guarda, devendo ser cumprida por todos os seus colaboradores.

### 2. OBJETIVO

2.1. Estabelecer as diretrizes a serem seguidas pelo Banco no que diz respeito à adoção de procedimentos e mecanismos relacionados à segurança da informação.

### 3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- **Informação:** Conjunto de dados relacionados entre si que contenham algum significado, podendo estar na forma escrita, verbal ou imagística, e em meio digital ou físico.
- **Segurança da Informação:** Conjunto de controles, incluindo política, processos, estruturas organizacionais, normas e procedimentos de segurança, que objetiva a proteção das informações dos clientes e da empresa, nos seus aspectos de confidencialidade, integridade e disponibilidade.
- **Classificação da Informação:** Ação de definir o nível de sensibilidade da informação, a fim de assegurar que a informação receba um nível adequado de proteção, conforme seu valor, requisitos legais, sensibilidade e criticidade para a Organização.
- **Integridade:** Somente alterações, supressões e adições autorizadas pela instituição devem ser realizadas nas informações.
- **Confidencialidade:** Somente pessoas devidamente autorizadas pela instituição devem ter acesso à informação.
- **Disponibilidade:** A informação deve estar disponível para as pessoas autorizadas sempre que necessário ou demandado.
- **Controle:** Forma de gerenciar o risco, incluindo políticas, normas, procedimentos, diretrizes, práticas ou estruturas organizacionais, que podem ser de natureza administrativa, técnica, de gestão ou legal. [ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 – Tecnologia da informação – Técnicas de segurança – Código de prática para controle de segurança da informação].
- **Perímetro de Segurança:** Barreiras de segurança múltiplas e controles de acesso físico e implantados para proteger áreas sensíveis contra acesso não autorizado, danos, interferências, incluindo (mas não se limitando) a paredes, portas externas, fechaduras, controles de entrada por cartão, biometria, alarmes e firewalls.
- **Colaboradores:** Diretores, Superintendentes, Chefes de Núcleo, Gerentes, Funcionários, Estagiários, Terceirizados e Prestadores de Serviços.
- **Terceiros:** Funcionários de empresa prestadora de serviços.

### 4. DIRETRIZES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.1. As diretrizes abaixo elencadas constituem os pilares da Gestão de Segurança da Informação do Banco, norteando a elaboração de Normas e Procedimentos de Segurança, que devem contemplar, no mínimo, o descrito neste documento.

#### **4.2. Comportamento Seguro**

4.2.1. Independentemente do meio ou da forma em que se apresente, a informação faz parte do trabalho de todos os colaboradores. Portanto, para a proteção e salvaguarda das informações, é fundamental que sejam adotados comportamentos seguros e consistentes.

4.2.2. Todos os colaboradores devem assumir atitude proativa e de engajamento no que diz respeito à proteção das informações do Banco, procurando compreender ameaças externas que possam afetar a segurança da informação. Todo tipo de acesso à informação do Banco que não for explicitamente autorizado é proibido.

Qualquer tipo de dúvida sobre a Política de Segurança da Informação e suas Normas deve ser imediatamente esclarecido com a Superintendência de Gestão de Risco Operacional do Banpará – Surop.

#### **4.3. Controle de Acesso Físico aos Ambientes de TI**

4.3.1. O acesso aos locais de processamento de informações críticas ou dados sensíveis será controlado, com perímetro de segurança, ficando protegidos fisicamente contra acessos não autorizados, danos e interferências, de forma a garantir que os acessos a essas áreas ocorram somente mediante autorização expressa.

#### **4.4. Ativos: Hardware e Software**

4.4.1. O Banpará disponibiliza para seus colaboradores equipamentos (computadores, impressoras, dentre outros, também conhecidos como “hardwares”) exclusivamente para o desempenho de suas atividades profissionais.

4.4.2. O Banco deve manter um inventário atualizado que identifique e documente a existência e as principais características de todos os seus ativos de informação (base de dados, arquivos, diretórios de rede, trilhas de auditoria, códigos fonte de sistemas, documentação de sistemas, manuais, planos de continuidade etc.).

4.4.3. Cada colaborador é responsável pelos arquivos que recebe e envia através da infraestrutura tecnológica do Banpará.

#### **4.5. E-mail e Internet**

4.5.1. O e-mail é uma ferramenta institucional que deve ser utilizada apenas para comunicações eletrônicas relacionadas às atividades laborais, não sendo permitido seu uso para fins pessoais ou que não sejam de interesse do Banpará, visando com isso, assegurar o bom uso dos recursos do Banpará e evitando desperdício causado pelo fluxo de informações não relacionadas às tarefas laborais.

4.5.2. O acesso à Internet deve ser restrito, cabendo à quem tenha permissões de acesso, usá-la de forma consciente e ética, com fins exclusivamente voltados para as atividades laborais.

#### **4.6. Certificação Digital**

4.6.1. O Banpará poderá fornecer, a seu exclusivo critério, certificado digital para um funcionário (pessoal e intransferível); para autenticar determinado endereço eletrônico; ou sistema, de acordo com a atividade bancária desenvolvida.

#### **4.7. Classificação da Informação**

4.7.1. As informações de propriedade do Banpará ou de terceiros, utilizadas durante as atividades do Banco, devem ser classificadas de acordo com o nível de sensibilidade que representam para o negócio a fim de indicar a necessidade, prioridade e o nível esperado de proteção quando de seu tratamento pelos colaboradores.

4.7.2. O Gerente/Superintendente da unidade deverá ser o “proprietário da informação” e será responsável pela sua classificação e definição do grupo de acesso.

##### **4.7.3. Níveis de Classificação**

4.7.3.1. É a Categoria a ser definida para cada informação ou classe de informação, que estabelece a sensibilidade da informação em termos de preservação de sua confidencialidade.

4.7.3.2. De acordo com a ABNT NBR ISO IEC 27002:2005, item 7.2.1, deve-se evitar a criação de esquemas de classificação muito complexos utilizando diversos níveis, visto que poderá inviabilizar o processo de classificação e, conseqüentemente, o fluxo de informação. Sendo assim, o Banco optou por estabelecer 4 níveis de classificação, conforme abaixo:

**Nível I - (Pública);**

**Nível II - (Interna);**

**Nível III - (Restrita);**

**Nível IV - (Confidencial).**

##### **4.7.4. Rotulação da Informação**

4.7.4.1. É a forma pela qual determinada informação será apresentada, de acordo com sua classificação. O processo de rotulação da informação deve estabelecer claramente o nível de classificação que foi atribuído para a informação bem como o grupo de acesso.

##### **4.7.5. Tratamento da Informação**

4.7.5.1. É o Conjunto de ações referentes ao estabelecimento de diretrizes de proteção da informação em função do seu nível de classificação, envolvendo todas as etapas do seu ciclo de vida.

#### **4.8. Registro e Monitoramento**

4.8.1. Todos os sistemas, as informações, os serviços e equipamentos disponibilizados pelo Banpará para os usuários desenvolverem suas atividades profissionais são de propriedade da Instituição e possuem caráter de ferramenta de trabalho, sendo expressamente proibida a utilização para fins particulares.

4.8.2. Assim, toda a infraestrutura tecnológica do Banco, bem como todos os dados trafegados e armazenados nesta infraestrutura, incluindo conta de e-mail corporativa e navegação em sites da Internet, está sujeita ao monitoramento, não constituindo qualquer violação à intimidade, vida privada, honra ou imagem da pessoa monitorada, visando

resguardar a segurança das informações a atender a requisitos legais e normativos do Banpará.

4.8.3. Todos os colaboradores do Banpará devem ter conhecimento de que o uso das informações e dos sistemas de informação do Banco pode ser monitorado, e que os registros assim obtidos poderão ser utilizados para detecção de violações da Política e das Normas de Segurança da Informação.

4.8.4. O usuário fica ciente da inexistência de expectativa da privacidade na utilização da infraestrutura tecnológica do Banpará.

4.8.5. O Banpará fará uso de câmeras de segurança instaladas em suas dependências com objetivo de garantir a segurança física do usuário e a segurança patrimonial do Banpará, ficando resguardada a dignidade humana do usuário, sendo vedada a instalação de câmeras de segurança nos banheiros e lavabos.

4.8.6. Todas as atividades desenvolvidas com a utilização da infraestrutura do Banpará serão registradas, para os devidos fins, por um período de 03 (três) anos ou conforme requerido pela legislação vigente e aplicável. Essas atividades incluem, mas não se limitam a, acesso à rede, armazenamento de arquivos, informações, registros de envio e de recebimento de mensagens eletrônicas, acesso e navegação à Internet e impressão.

## **5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

### **5.1. Todos os Colaboradores do Banpará:**

5.1.1 Cumprir fielmente a Política de Segurança da Informação do Banpará;

5.1.2. Assinar o Termo de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade sobre os bens de informação do Banco do Estado do Pará AS, formalizando a ciência e o aceite da Política de Segurança da Informação, bem como assumindo responsabilidade por seu cumprimento.

5.1.3. Tratar as informações de acordo com sua classificação e com as diretrizes de tratamento estabelecidas pela organização;

5.1.4. Proteger as informações contra acessos indevidos; destruições acidentais ou propositais; e modificações ou divulgações não autorizadas pelo Banpará.

5.1.5. Assegurar que os recursos tecnológicos à sua disposição sejam utilizados apenas para as finalidades aprovadas pelo Banpará;

5.1.6. Cumprir as leis e as normas que regulamentam os aspectos de propriedade intelectual e do sigilo bancário;

5.1.7. Buscar orientação e esclarecimento da Superintendência de Gestão de Risco Operacional do Banpará (Surop) em caso de dúvidas relacionadas à segurança da informação;

5.1.8. Comunicar imediatamente à Superintendência de Gestão de Risco Operacional do Banpará (Surop) qualquer descumprimento ou violação desta Política.

### **5.2. Conselho de Administração**

5.2.1 Aprovar a Política de Segurança da Informação e suas revisões anuais.

### **5.3. Diretoria Colegiada**

5.3.1. Aprovar a Política de Segurança da Informação e suas revisões anuais;

5.3.2. Aprovar a nomeação dos proprietários da informação;

5.3.3. Tomar as decisões administrativas referentes aos casos de descumprimento da Política, encaminhados pelo Comitê de Segurança Física e Lógica.

### **5.4. Comitê de Segurança Física e Lógica**

5.4.1. Apreciar as revisões e/ou propostas de alteração da Política de Segurança e Política de Continuidade de Negócios do Banpará.

5.4.2. Manter atualizada a Política de Segurança da informação.

### **5.5. Superintendência de Gestão de Risco Operacional do Banpará (Surop)**

5.5.1. Prover ampla divulgação da Política de Segurança da Informação para todos os colaboradores do BANPARÁ;

5.5.2. Oferecer orientação e treinamento sobre a Política de Segurança da Informação e suas Normas a todos os colaboradores do BANPARÁ;

5.5.3. Acompanhar a aplicação da política, estabelecer mecanismo de registro e controle de não conformidade a esta Política, comunicando ao Comitê de Segurança Física e Lógica.

5.5.4. Propor projetos e iniciativas relacionados ao aperfeiçoamento da política de segurança da informação do BANPARÁ, mantendo-a atualizada em relação às melhores práticas existentes no mercado e em relação às tecnologias disponíveis;

### **5.6. Proprietário da Informação**

5.6.1. O proprietário da informação é o responsável pela concessão, manutenção, revisão e cancelamento de autorizações de acesso a determinada informação ou conjunto de informações pertencentes ao Banco ou sob a sua guarda.

### **5.7. Núcleo Jurídico**

5.7.1. Avaliar, quando solicitada, as Normas e os Procedimentos de Segurança da Informação elaborados pelas diversas áreas do Banco.

### **5.8. Diretorias, Núcleos, Superintendências e Gerências**

5.8.1. Cumprir e fazer cumprir esta Política, as Normas e os Procedimentos de Segurança da Informação;

5.8.2. Assegurar que suas unidades possuam acesso e conhecimento desta Política, das Normas e dos Procedimentos de Segurança da Informação;

5.8.3. Redigir os Procedimentos de Segurança da Informação relacionados às suas áreas, mantendo-os atualizados;

5.8.4. Comunicar imediatamente eventuais casos de violação de segurança da informação à Superintendência de Gestão de Risco Operacional do Banpará (Surop).

### **5.9. Superintendência de Administração de Recursos Humanos e Processos (Suarp)**

5.9.1. Colher a assinatura referente ao Termo de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade sobre os bens de informação do Banco do Estado do Pará S.A. dos



diretores, funcionários, estagiários, terceirizados e prestadores de serviços, formalizando a ciência e o aceite da Política de Segurança da Informação, bem como assumindo responsabilidade por seu cumprimento e arquivando-o nos respectivos dossiês funcionais.

## **6. AVALIAÇÃO CONTÍNUA DOS RISCOS**

**6.1.** A Superintendência de Gestão de Risco Operacional do Banpará (Surop) deve realizar, de forma sistemática, a avaliação dos riscos relacionados à segurança da informação do Banco. A análise dos riscos deve atuar como ferramenta de orientação ao Comitê de Segurança Física e Lógica, principalmente, no que diz respeito à:

- a) Identificação dos principais riscos aos quais as informações do Banco estão expostas;
- b) Priorização das ações voltadas à mitigação dos riscos apontados, tais como implantação de novos controles, criação de novas regras e procedimentos, reformulação de sistemas etc.;
- c) O escopo da análise/avaliação de riscos de segurança da informação pode ser de toda a organização, de partes da organização, de um sistema de informação específico, de componentes de um sistema específico, etc.

## **7. GESTÃO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

### **7.1. Estrutura Normativa**

7.1.1. A estrutura normativa da Segurança da Informação do Banpará é composta por um conjunto de documentos classificados em 03 (três) níveis hierárquicos distintos:

- a) **Política de Segurança da Informação:** Constituída neste documento, está relacionada ao nível estratégico, define a estrutura, as diretrizes e as obrigações referentes à segurança da informação, descreve o que deve ser feito.
- b) **Normas de Segurança da Informação:** Estão relacionadas ao nível tático, estabelecem obrigações e procedimentos definidos de acordo com as diretrizes da Política, a serem seguidos em diversas situações em que a informação é tratada, são as regras a serem adotadas.

**Procedimentos de Segurança da Informação:** estão relacionados ao nível operacional, instrumentalizam o disposto nas Normas e na Política, descrevendo os procedimentos a realizar, permitindo a aplicação direta nas atividades do Banpará, definindo como serão implementadas as regras.

## ADENDO VIII- VIOLAÇÕES E SANÇÕES

Nos casos em que houver violação desta Política ou das Normas de Segurança da Informação, sanções administrativas poderão ser adotadas, sem prejuízo de ação civil e penal, se aplicáveis.

### 1 – OBJETIVOS

- a) Autenticar somente as pessoas que podem utilizar os sistemas corporativos da instituição;
- b) Garantir a utilização de informações sensíveis e confidenciais, somente por pessoas autorizadas, de acordo com o seu perfil funcional;
- c) Registrar as ações realizadas por todos os usuários nos sistemas corporativos.

### 2 - JUSTIFICATIVA

As normas de segurança NBR ISSO / IEC 27001 e 27002 recomendam como requisitos de segurança da informação a criação de: Controles de Acesso e Auditoria de Logs nos sistemas corporativos. A cada usuário é permitido visualizar e executar somente as transações autorizadas a determinados sistemas de acordo com o seu perfil funcional, visando assim à mitigação das vulnerabilidades existentes nos sistemas corporativos da instituição. Além disso, é necessária a fiscalização das ações executadas por estes usuários, de modo claro e preciso, através da existência de logs de auditoria nos sistemas monitorados.

### 3 - NORMAS GERAIS

Com base nas recomendações de normas de segurança NBR ISSO / IEC 27001 e 27002, visando à Segurança da Informação quanto aos requisitos necessários de segurança de todos os sistemas corporativos, seguem as considerações e os procedimentos que devem ser implementados para a integração do Sistema de Gestão de Acesso (SGA) aos sistemas corporativos (legados e novos) do BANPARÁ:

3.1 - O SGA é um sistema de gerenciamento de identidade que consiste em um ambiente centralizado para controle de privilégios de usuários e grupos de usuários, no seu próprio universo e no universo dos Sistemas Clientes (sistemas corporativos do Banpará) a ele integrados, fazendo-se uso de *login* único em aplicações, além de possuir integração ao sistema de RH, com informações atualizadas de perfis por função de cada funcionário do banco.

3.2 - Consideram-se os sistemas legados como os sistemas pré-existent à implantação do SGA. As possíveis modificações de versões nos sistemas de acesso centralizados dos fornecedores ou dos módulos de segurança de cada sistema devem ocorrer para uma efetiva integração ao SGA.

3.3 - Consideram-se novos sistemas como sistemas sob a responsabilidade da SUROP, geridos e executados através dos Gerentes de Projetos e fornecedores, sob adequação de funcionalidades para atender especificidades do ambiente do BANPARÁ. Estes sistemas deverão entrar em produção após a homologação deste ou de seu módulo de segurança integrado ao SGA.

3.4 - A base de dados utilizada para autenticação e autorização de acesso dos usuários aos sistemas corporativos será do SGA, disponibilizadas no momento em que o usuário efetivar o Login a partir destes sistemas.

3.5 - A base de dados utilizada para armazenamento dos Logs de Auditoria nos sistemas clientes será de responsabilidade dos sistemas clientes e disponibilizadas mediante consultas efetivadas a partir do SGA.

3.6 - Os registros dos Logs de Auditoria e os registros dos Logs de Eventos deverão ser armazenados em banco de dados por um período definido através de parâmetro determinado pelo SGA e sob a responsabilidade do fornecedor do sistema e anuência do Gerente de Projeto do Banpará.

#### **4 - ESPECIFICAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE PARA CONTROLE DE ACESSO**

4.1 - A tecnologia utilizada para a comunicação entre os Sistemas (SGA e Clientes) será WebService, a qual possibilita interoperabilidade entre aplicações distribuídas e heterogêneas quanto a suas particularidades de implementação.

4.2 - A integração e as trocas de mensagens entre os sistemas clientes e o SGA deverão seguir as recomendações contidas no Manual Técnico Web Services a ser disponibilizado pelo BANPARÁ.

4.3 - Cada fornecedor deverá adequar os sistemas Clientes sob sua responsabilidade (legados e/ou novos), a fim de que os mesmos possam ter administração concentrada pelo SGA:

- a) Dos acessos dos sistemas que serão gerenciados e suas transações;
- b) Dos perfis dos usuários;
- c) Das contas dos usuários;
- d) Da definição e consulta de logs dos sistemas.

4.4 - Os critérios de acesso para Autenticação e Autorização deverão atender aos seguintes requisitos:

- a) O acesso a um sistema corporativo deverá ser autenticado pelo SGA, devendo ser repassado para validação: a matrícula do sistema, login e senha do usuário, conforme definido no MTWS (Manual Técnico de WebService).
- b) O SGA deverá identificar o sistema cliente solicitante, e validar os dados de usuário e senha além de registrar os dados repassados no log.
- c) Após a validação dos dados o SGA repassará ao sistema solicitante os dados de autenticação, assim como todas as permissões definidas pelo perfil funcional do usuário.
- d) Caso o parâmetro *status* do usuário esteja inativo, o SGA repassará as informações referentes à inatividade, inserindo-os nos parâmetros de retorno e enviando-os ao sistema solicitante para tratamento e apresentação ao usuário.
- e) No caso em que o usuário inserir os parâmetros de autenticação (senha ou login) errados, após tentativas sem sucesso, o sistema cliente deverá informar ao usuário o bloqueio do seu acesso, indicando providências para a normalização. O número de tentativas sem sucesso serão definidas conforme políticas de segurança parametrizáveis no SGA.

4.5 - Os critérios de Troca de Senha deverão atender aos seguintes requisitos:

- a) Na troca de senha, através do sistema gerenciado, o mesmo deverá repassar ao SGA as informações necessárias para o registro da última manutenção de usuário conforme definido no MTWS (Manual Técnico de WebService).
- b) Durante a autenticação, se o parâmetro de alteração de senha no logon estiver selecionado, o sistema gerenciado deverá solicitar a troca da senha do usuário, repassando os dados para validação do SGA, quanto aos requisitos de segurança da senha (tamanho mínimo, complexidade, repetição e etc) serão definidos através de parâmetros do SGA.
- c) Caso o parâmetro de expiração de senha vier selecionado, o sistema gerenciado deverá informar o usuário, dando-lhe a opção de realizar a alteração da mesma.
- d) Ao se realizar a troca da senha através do sistema gerenciado, o mesmo deverá repassar os dados necessários (definidos no MTWS) para o registro da alteração no SGA.

4.6 - Os critérios de Permissões e Grupos de acesso deverão atender aos seguintes requisitos:

a) As permissões liberadas, específicas de cada sistema, serão liberadas para o Grupo de Acesso e repassadas no momento da autenticação através dos parâmetros definidos no MTWS.

b) Os usuários serão vinculados ao(s) Grupo(s) de Acesso, podendo ser definido período para o(s) mesmo(s).

## **5 - ESPECIFICAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE PARA TRILHAS DE AUDITORIA**

5.1 - Os critérios de Log de Auditoria deverão atender aos seguintes requisitos:

a) São consideradas duas categorias de Log: **Log de Segurança de Acesso** e **Log de Transações**.

- O **Log de Segurança** corresponde aos registros efetuados dentro do ambiente do SGA como: alterações de permissões, mudanças de grupos, registros de Login, de Logout, além de Acessos específicos a Objetos dos sistemas clientes (acesso as telas de transações de empréstimos e etc.), bem como aos seus eventos.

- O **Log de Transações**: corresponde às mensagens de eventos de: Erros, Avisos, Falhas e demais transações específicas de ações efetuadas pelo usuário durante a interação nos sistemas clientes.

b) O **Log de Segurança** será armazenado no ambiente do SGA e deverá conter os registros enviados pelos sistemas gerenciados com os seguintes parâmetros:

- Usuário de rede;
- Login do Usuário;
- Grupo do usuário;
- Operação;
- Contexto;
- Endereço IP da máquina que realizou as transações;
- Nome de máquina;
- A data e hora de evento do usuário, sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do host);
- Os registros das informações deverão ser mantidos em base de dados em ambiente de produção por período definido pela SUROP.

c) O Log de Transação de cada sistema cliente deverá ser armazenado em banco de dados próprio, possibilitando o acesso a partir do SGA aos registros contendo os seguintes parâmetros:

- Login do usuário;
- Endereço IP e Hostname da máquina que realizou as transações;
- A data e hora de evento do usuário sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do *host*);
- Operação;
- Contexto.

## **ADENDO IX- TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, ZELO E RESPONSABILIDADE SOBRE OS BENS DE INFORMAÇÃO DO BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**

### **CONTRATADO:**

Pelo presente termo de confidencialidade, zelo e responsabilidade, considerando que os bens de informação a mim disponibilizados por força de contrato celebrado com o

BANPARÁ são de propriedade deste e devem ser utilizados com o único e exclusivo objetivo de permitir a adequada prestação dos serviços contratados e, ciente dos cuidados necessários à preservação e proteção de todos os bens de informação da Instituição, inclusive em relação ao dever de sigilo, comprometo-me a:

**I** – Seguir as diretrizes da política de segurança, continuidade e proteção dos bens de informação do BANPARÁ, sob pena de responsabilização penal ou civil cabíveis;

**II** – Seguir os Manuais de Normas e Procedimentos da área de Gestão de Riscos Operacionais, Manual de Boas Práticas de Segurança da Informação;

**III** - Utilizar os bens de informação disponibilizados por força de contrato celebrado com o BANPARÁ exclusivamente para fins da adequada prestação dos serviços contratados, estritamente em observância aos interesses do BANPARÁ;

**IV** - Respeitar a propriedade do BANPARÁ ou de terceiros, sobre os bens de informação disponibilizados, zelando pela integridade dos mesmos, não os corrompendo ou os divulgando a pessoas não autorizadas;

**V** – Manter, a qualquer tempo e sob as penas da Lei, total e absoluto sigilo sobre os bens de informação do BANPARÁ, utilizando-os exclusivamente para os fins de interesse deste, estritamente no desempenho das atividades inerentes a prestação dos serviços contratados, não os revelando ou divulgando a terceiros, em hipótese alguma, sem o prévio e expresso consentimento do BANPARÁ;

**VI** – Instalar e utilizar nos ambientes computacionais disponibilizados pelo BANPARÁ somente softwares desenvolvidos ou adquiridos pelo BANPARÁ;

**VII** – Permitir ao BANPARÁ a fiscalização, a qualquer tempo, de todos os dados manejados através dos meios fornecidos pelo BANPARÁ em razão da prestação de serviços contratados, pelo que autorizo o BANPARÁ a monitorar todos os dados manejados nos meios de propriedade do CONTRATANTE, não configurando o referido monitoramento qualquer quebra de sigilo ou invasão de privacidade;


**VIII** - Não utilizar o ambiente de internet disponibilizado pelo BANPARÁ para uso pessoal, ilícito, ilegal, imoral ou para quaisquer outros fins senão os de estrita prestação dos serviços contratados.

Declaro, ainda, para os devidos fins de direito, que me responsabilizo e obrigo a fazer com que quaisquer de meus agentes, empregados, consultores e demais colaboradores que vierem a ter acesso a quaisquer dados e informações confidenciais cumpram as obrigações constantes deste Termo.

**Belém, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.**

**Contratado**

### **ADENDO X - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

	<b>BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A DITEC – Diretoria de Tecnologia SUPTI - Superintendência de Projetos de Tecnologia da Informação</b>	Empresa/Contrato:	<i>Fornecedor/Nº Contrato</i>
		Número O.S.:	<i>Nº demanda (Cherwell ou Processmaker)</i>
	<b>ORDEM DE SERVIÇO (O.S.)</b>	Data O.S.:	<i>dd/mm/aaaa</i>

<b>1. RESPONSÁVEIS</b>	<b>Matrícula</b>	<b>Superintendência / Gerência</b>	<b>Nome Completo</b>	<b>Assinatura</b>
------------------------	------------------	------------------------------------	----------------------	-------------------

Agente de Fiscalização Técnica (Gerente de Projetos):				
Gestor Demandante:				

**2. TIPO DA ORDEM DE SERVIÇO**

<input type="checkbox"/> Projeto de Desenvolvimento de Sistemas	<input type="checkbox"/> Projeto de Melhoria/Customização de Sistemas	<input type="checkbox"/> Manutenção
<input type="checkbox"/> Licenciamento Mensal	<input type="checkbox"/> Documentação de Sistema	

**3. SOBRE OS SERVIÇOS (Anexar especificações necessárias conforme detalhado no processo de trabalho)**

Nome:

Descrição:

**Ao funcionário do Banpará solicitante e responsável pelo acompanhamento das atividades supracitadas:**  
A Ordem de Serviço (O.S.) autoriza o fornecedor a iniciar o serviço solicitado, em caso de projetos, a fase de iniciação.

**4. CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS/PRODUTOS**

--

**5. CIENTE DO RESPONSÁVEL PELOS SERVIÇOS (Preposto da Contratada)**

Data

Assinatura

--	--	--

**6. OBSERVAÇÕES**

--

**7. AUTORIZAÇÃO**

Gerente (Área de Tecnologia) |rubrica|

Gerente (Área Demandante) |rubrica|

Superintendente (Área de Tecnologia) |rubrica|

Superintendente (Área Demandante) |rubrica|

Gerente (Área de Tecnologia)  rubrica	Gerente (Área Demandante)  rubrica
Superintendente (Área de Tecnologia)  rubrica	Superintendente (Área Demandante)  rubrica

## ADENDO XI - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

## TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

IDENTIFICAÇÃO	
<b>Contrato:</b>	
<b>CONTRATADA:</b>	
<b>Bem ou Serviço a ser avaliado:</b>	

Por este instrumento, atestamos que houve nesta data o RECEBIMENTO PROVISÓRIO dos serviços ou bens acima identificados, sem representar qualquer tipo de aceite ou consideração sobre o adimplemento das obrigações pela CONTRATADA, uma vez que o CONTRATANTE ainda efetuará a avaliação de acordo com os critérios contratuais.


Informamos que o recebimento parcial destes serviços ou bens ocorrerá em até <informar quantidade de dias> dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou descumprimento de quaisquer obrigações contratuais.

DE ACORDO	
CONTRATANTE Agente de Fiscalização Técnica da Área de TI	CONTRATADA Preposto
<hr/> <p style="text-align: center;">&lt;Nome&gt; Mat.:</p>	<hr/> <p style="text-align: center;">&lt;Nome&gt; Mat.:</p>
<hr/> <p style="text-align: center;">_____, _____ de _____ de 20__</p>	





**ADENDO XIII - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PARCIAL PARA SERVIÇOS REALIZADOS  
PELA FÁBRICA DE SOFTWARE**

	<b>BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A</b> <b>DITEC – Diretoria de Tecnologia</b> <b>SUPTI - Superintendência de Projetos de</b> <b>Tecnologia da Informação</b>	Empresa/Contrato:	<i>Fornecedor/Nº</i> <i>Contrato</i>
		Ordem de Serviço:	<i>Nº demanda</i> <i>(Cherwell ou</i> <i>Processmaker)</i>
	<b>Termo de Aceite Parcial de Atividade (TA)</b>	Data Aceite:	<i>dd/mm/aaaa</i>

**1. DECLARAÇÃO**

Declaramos que os serviços relacionados neste Termo foram executados com o nível de serviço discriminado abaixo, fato pelo qual declaramos encerradas as atividades correspondentes e o seu recebimento parcial, ressalvado fato superveniente conhecido após a emissão deste.

**2. TIPO DA ORDEM DE SERVIÇO**

Projeto de Desenvolvimento de Sistemas     
  Projeto de Melhoria/Customização de Sistemas     
  Manutenção  
 Licenciamento Mensal     
  Documentação de Sistema

**3. REFERENCIA DA ORDEM DE SERVIÇO:**

**4. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:**

Valor do PF (R\$):

Tamanho Funcional do Projeto (PF):

Tamanho Funcional da Iteração (PF):

Fase(s):	Iniciação (5%)	Planejamento (35%)	Execução (50%)	Encerramento (10%)	Total do TA (100%)
Qtda. de PF:					
Valor (R\$):					

**Ao funcionário do Banpará responsável pelo acompanhamento das atividades supracitadas:**

O Termo de Aceite de Atividade confirma a conclusão de todas as atividades, nele elencadas, pelo fornecedor. Em caso de desenvolvimento de projetos, ao assinar este documento o funcionário do banco responsável pelo acompanhamento destas atividades (titular, substituto ou superior) está autorizando o pagamento de todos os valores discriminados no corpo do documento.

**5. RESPONSÁVEIS PELA ENTREGA**

Identificação	Matrícula	Nome	Assinatura
Responsável Técnico (Gerente de Projeto ou Analista):			
Responsável Técnico (Gerente):			
Responsável Técnico (Fornecedor):			
Responsável Técnico (Arquiteto) <sup>3</sup> :			
Responsável Demandante (Gestor) <sup>4</sup> :			

<sup>3</sup> Assinatura necessária somente para demandas de **integração** (SOA, interfaces)

<sup>4</sup> Assinatura necessária apenas para entrega da fase de **encerramento**.

## ADENDO XIV - LEIAUTE TICKET ELETRÔNICO – ABERTURA, FECHAMENTO E AGENDAMENTO

### ABERTURA E FECHAMENTO ELETRÔNICO INTEGRADO

As requisições/chamados deverão ser abertas de forma automática através da integração da ferramenta que a CONTRATADA utiliza para a Gestão de chamados com a ferramenta de controle de demandas da CONTRATANTE através de *Web Service*\*

*\*Web Service é uma solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes.*

A comunicação entre os sistemas da CONTRATADA e a ferramenta de controle de demandas da CONTRATANTE) será através da construção de dois *Web Services*:

- Um para consultar a base de equipamentos que estão cadastrados na CONTRATADA e que os equipamentos pertencem ao Banpará;
- O segundo para inserir informações de abertura de chamados e o controle do início ao fim do chamado, incluindo as datas de designação do técnico para atendimento.

Os dois *Web Services* devem estar disponíveis com as seguintes assinaturas, como por exemplo: Inserir OS: Cadastro de novas ordens de serviço e o outro consulta Equipamentos: Consulta de equipamentos.

Para as demandas abertas via integração os sistemas notificarão via e-mail os status: Abertura ou Novo; Em atendimento; Fechamento; Cancelado.

Deve ser construído pela CONTRATADA um *Web Service* caso não exista e enviar a documentação à CONTRATANTE contendo algumas informações importantes, tais como: Caminho: URL, Tipo: Rest ou Soap, presença de usuário e senha, métodos a serem disponibilizados para coletarmos ou enviarmos informações das demandas e etc.

Segue abaixo como exemplo um passo-a-passo do funcionamento do processo de abertura de demandas:

- 1) O usuário do Banpará abrirá um chamado via Portal Web, onde preencherá as informações, conforme a figura 1:
  - a) Nome do usuário;
  - b) Serviço;
  - c) Categoria;
  - d) Subcategoria;
  - e) Descrição;

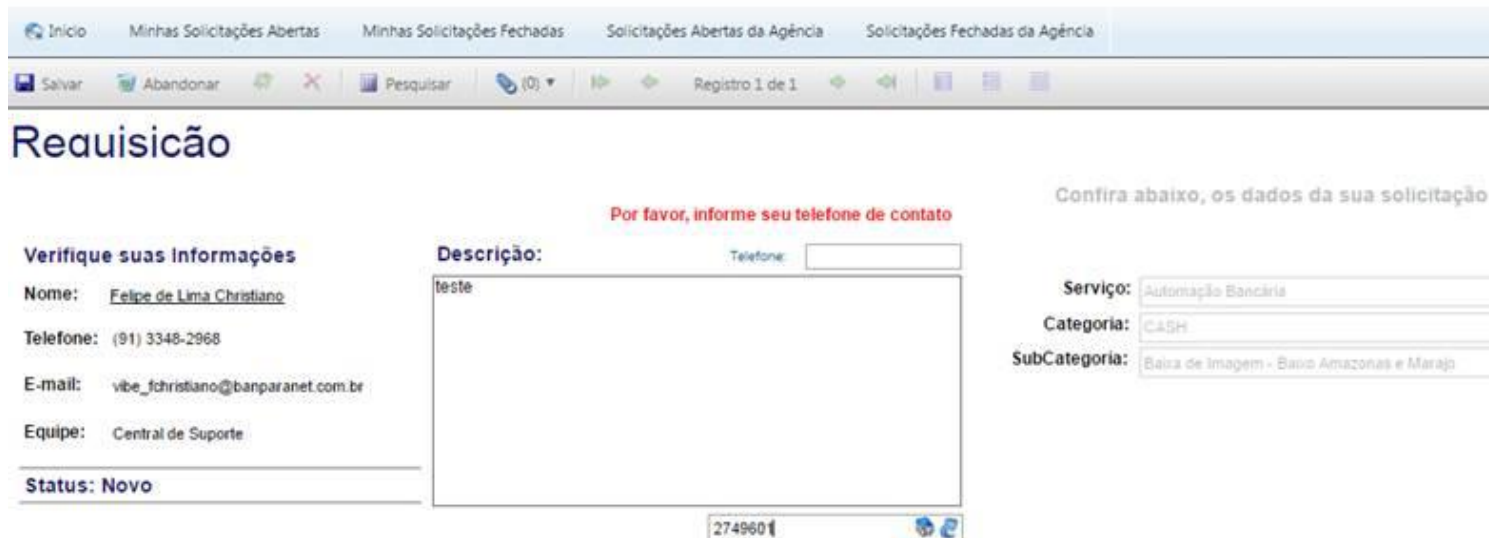


Figura 1 - Abertura de chamado do nosso usuário através do Portal de Serviços da CONTRATANTE.

- 2) Após salvo a demanda, a mesma é redirecionada automaticamente para a Central de Serviços da CONTRATANTE, onde a mesma inicia as tratativas, conforme Figura 2:
  - a) Validação de informações;
  - b) Primeira análise e diagnostico do chamado;

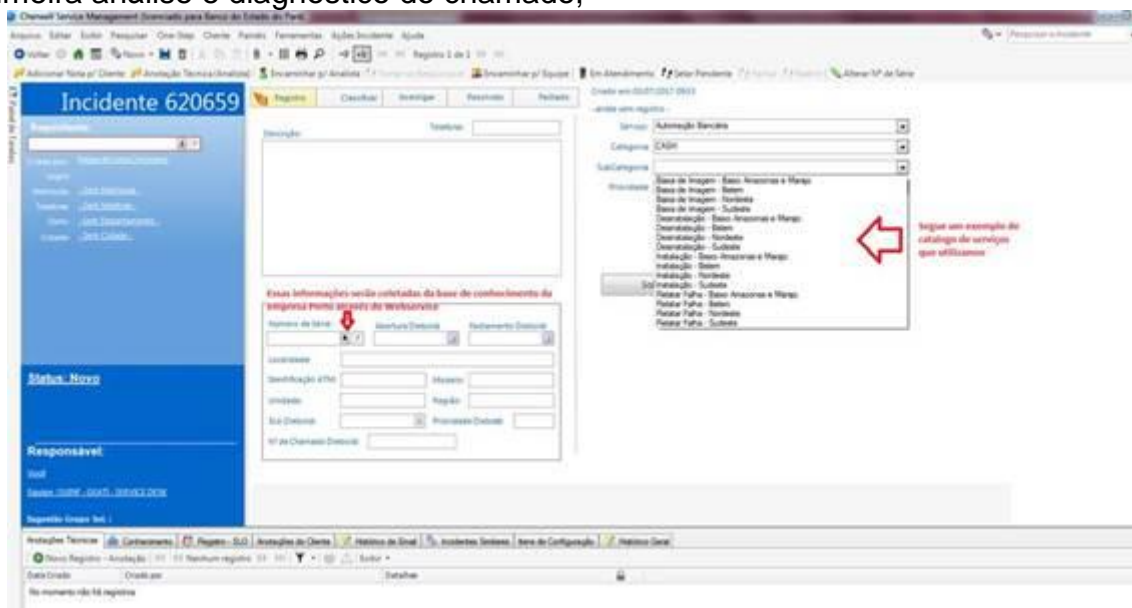
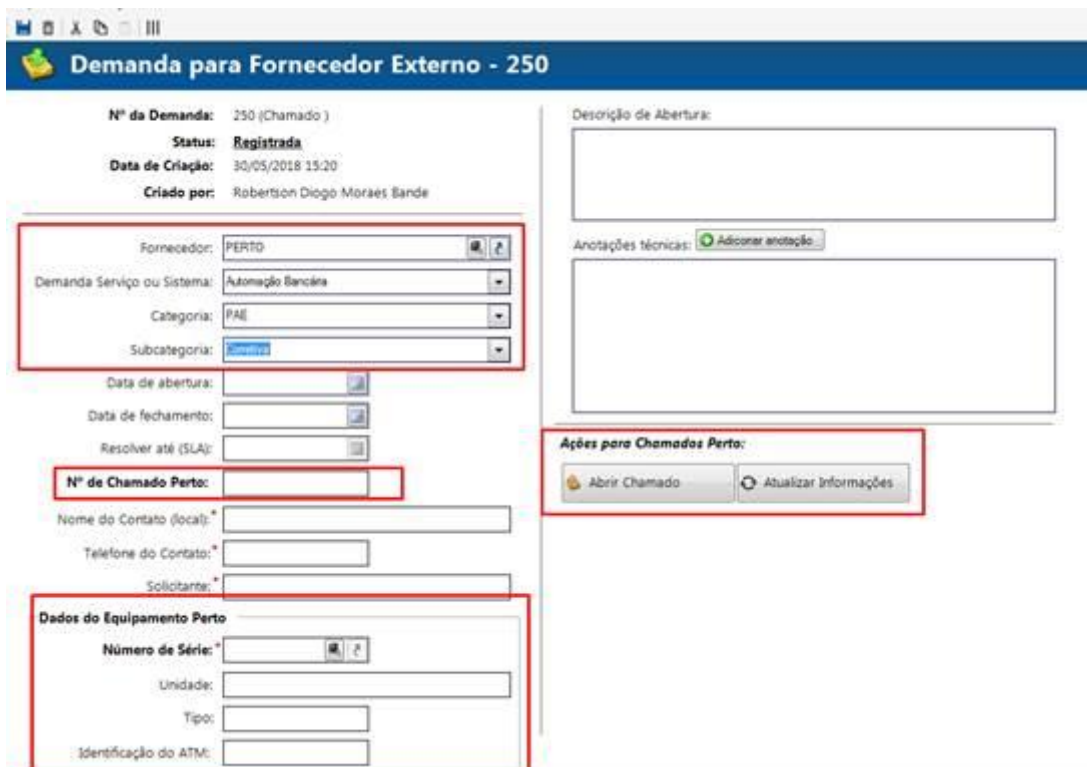


Figura 2 - Exemplo de chamado da fermenta de controles de demandas da CONTRATANTE.

- 3) Após o passo 2) e identificado que se trata de uma demanda para a empresa CONTRATADA, o atendente da CONTRATANTE irá abrir uma nova “Demanda”, onde se “conectará” via *Web Service* e enviará as informações para a CONTRATADA fazer a validação da informação da demanda (acrescentar quais campos serão necessários pela CONTRATADA a fim de receber a demanda, baseado no Catalogo de Serviços da CONTRATADA), conforme figura 3:



**Demanda para Fornecedor Externo - 250**

Nº da Demanda: 250 (Chamado )  
 Status: **Registrada**  
 Data de Criação: 30/05/2018 15:20  
 Criado por: Robertson Diogo Moraes Bande

Fornecedor: PERTO  
 Demanda Serviço ou Sistema: Automação Bancária  
 Categoria: FAE  
 Subcategoria: Atividade

Data de abertura:  
 Data de fechamento:  
 Resolver até (SLA):

**Nº de Chamado Perto:**

Nome do Contato (local):  
 Telefone do Contato:  
 Solicitante:

**Dados do Equipamento Perto**  
 Número de Série:  
 Unidade:  
 Tipo:  
 Identificação do ATM:


Descrição de Abertura:  
 Anotações técnicas: Adicionar anotação

**Ações para Chamados Perto:**  
 Abrir Chamado Atualizar Informações

Figura 3 – Exemplo de abertura de demanda para a empresa CONTRATADA.

- 4) Ao receber essas informações, a CONTRATADA fará as tratativas e deverá validar as informações e através de *Web Service* e/ou e-mail e enviar um aceite (no momento que a CONTRATANTE enviar informações para abertura de chamado a CONTRATADA deve responder com o número de chamado da ferramenta de controle de demandas pertencente a ela e o prazo de solução);
- 5) As alterações de status e andamento da demanda toda vez que vier a ocorrer, poderá ser informado via *Web Service* e/ou por meio do envio de um e-mail para a o endereço [central.servicos@banparanet.com.br](mailto:central.servicos@banparanet.com.br), informando o número do chamado no assunto do e-mail, automaticamente a nossa ferramenta entenderá e fará a atualização na demanda;
- 6) Serão utilizados os SLAs acordados na **seção 6**.

**ADENDO XV - TERMO DE ACEITE DE ATIVIDADE**

 <b>Banpará</b> TERMO DE ACEITE DE ATIVIDADE		
<input type="checkbox"/> Instalação	<input type="checkbox"/> Treinamento	<input type="checkbox"/> Corretiva No. Chamado ( )
<input type="checkbox"/> Outra:		
Descrição da Atividade:		
Atividade concluída com sucesso <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO		
Data		
Funcionário Banpará	Matricula	Assinatura
Funcionário Contratada	Identificação	Assinatura

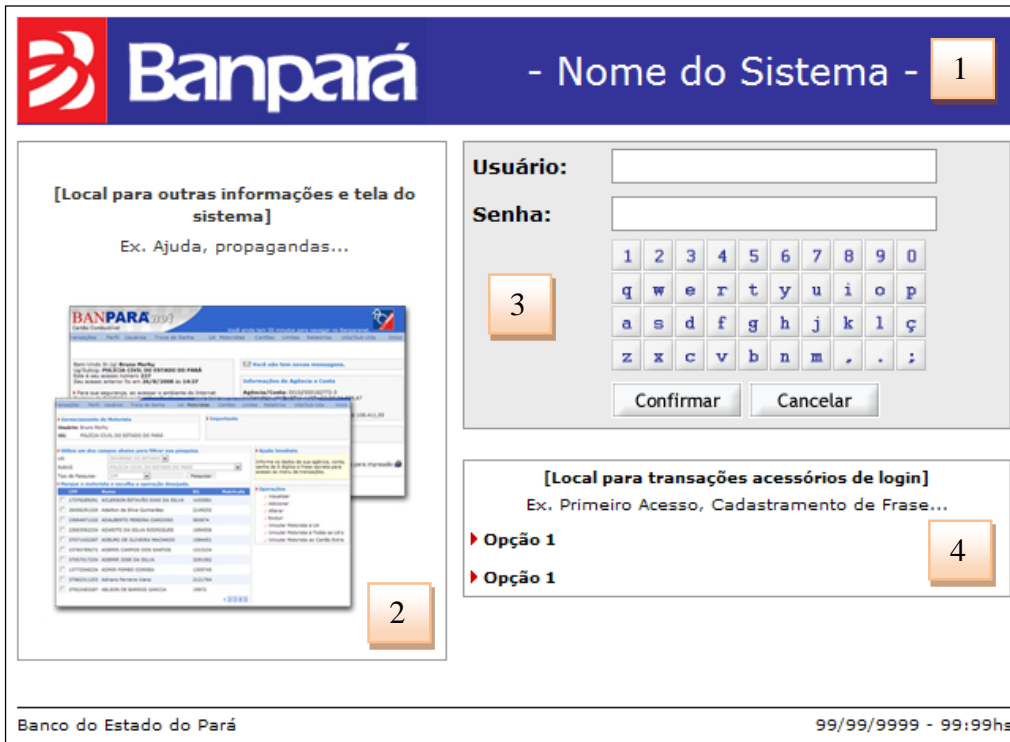
## ADENDO XVI - MODELOS DE TELA PARA OS SISTEMAS INFORMATIZADOS UTILIZADOS PELO BANPARÁ

### OBJETIVO

Apresentar proposta para o padrão das telas dos novos sistemas WEB que serão implementados no Banpará.

### PADRÃO DAS TELAS

- ✓ Tela de Login
- ✓ A tela de Login será dividida em quatro seções principais:
- ✓ Logo do Banco e Nome do Sistema;
- ✓ Tela do Sistema e Outras Informações;
- ✓ Formulário para entrada de dados;
- ✓ Transações acessórias;



The mockup shows a web interface for Banpará. At the top left is the Banpará logo. To its right, the text '- Nome do Sistema -' is displayed next to a small box labeled '1'. Below this, the screen is divided into four main sections:

- Section 1:** Logo do Banco e Nome do Sistema.
- Section 2:** Local para outras informações e tela do sistema. It includes a placeholder for a screenshot of the system interface and text: "[Local para outras informações e tela do sistema] Ex. Ajuda, propagandas...". A box labeled '2' is next to it.
- Section 3:** Usário: [input field] Senha: [input field]. Below the password field is a virtual keyboard with numbers 1-0 and letters a-z. Below the keyboard are 'Confirmar' and 'Cancelar' buttons. A box labeled '3' is next to the form.
- Section 4:** Local para transações acessórias de login. It includes text: "[Local para transações acessórias de login] Ex. Primeiro Acesso, Cadastramento de Frase...". Below this are two links labeled 'Opção 1'. A box labeled '4' is next to it.

At the bottom left, it says 'Banco do Estado do Pará' and at the bottom right, '99/99/9999 - 99:99hs'.

Seção	Descrição
1 - Logo do Banco e Nome do Sistema	Logo do Banco alinhado à esquerda e o nome do sistema à direita.
2 - Tela do Sistema e Outras Informações	A seção conterà uma amostra da tela do sistema e demais informações relevantes, como ajuda, propagandas e etc.
3 - Formulário para entrada de dados	Formulário onde o usuário irá informar seu login, senha e demais campos para validação. O teclado virtual poderá ser exibido na seção.
4 - Transações acessórias	Seção com link para as transações acessórias como Primeiro Acesso, Troca de Senha e etc.

### TELA PRINCIPAL

A tela principal será dividida em 10 seções principais:

- ✓ Logo do Banco e Nome do Sistema;
- ✓ Menu de Transações;
- ✓ Logo do Sistema (opcional);
- ✓ Nome do Sistema;
- ✓ Nome da Transação;



- ✓ Opções auxiliares;
- ✓ Menu de Opções da Transação;
- ✓ Formulário;
- ✓ Botões do formulário;
- ✓ Rodapé.



Seção	Descrição
1 – Logo do Banco e Nome do Sistema	Logo do Banco alinhado à esquerda e o nome do sistema à direita.
2 – Menu de Transações	Menu horizontal de transações. Quando o mouse é posicionado em uma transação, um grupo com as opções referentes àquela transação é exibido. As opções podem ser agrupadas em diversos níveis.
3 – Logo do Sistema	Opcionalmente pode ser desenvolvido um Logo para identificação visual do Sistema.
4 – Nome do Sistema	Nome do Sistema.
5 – Nome da Transação	Nome da transação ativa no momento.
6 – Opções auxiliares	Os ícones representam as seguintes opções, da esquerda para a direita, respectivamente: Home   Ajuda   Encerrar.
7 – Menu de Opções da Transação	Submenu do Menu de Transações, com opções disponíveis da transação selecionada.
8 – Formulário	Espaço para entrada de dados e visualização de relatórios no sistema.

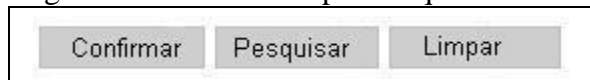
9 – Botões do formulário	Botões que ativam funções dos relatórios e formulários do sistema. Os mesmos botões são exibidos na parte superior e inferior do formulário.
10 – Rodapé	Contempla as seguintes informações: área gestora, usuário, último login, data e hora.

## BOTÕES



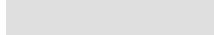
Os seguintes botões poderão ser utilizados nos sistemas:

Botão	Descrição
Confirmar	Utilizado para confirmar qualquer tipo de operação (acesso, confirmação de exclusão ou inclusão de registros...).
Limpar	Limpar dados de um formulário.
Cancelar	Utilizado para cancelar qualquer tipo de operação (acesso, exclusão ou inclusão de registros...).
Excluir	Excluir um registro ou grupo de registros.
Incluir	Incluir um registro ou grupo de registros.
Alterar	Altera um registro ou grupo de registros.
Consultar	Pesquisar um registro ou grupo de registros.
Filtrar	Filtrar dados de uma consulta.
Gerar	Gerar um relatório ou um arquivo.

A figura abaixo mostra o padrão que deve ser seguido para criação dos botões:





CORES. As cores predominantes no site serão as seguintes:


Cor	Amostra	Código HTML
Vermelho claro		#ed7a7f
Cinza escuro		#78798e
Cinza claro		#dfdfdf

Quando necessário, podem ser utilizadas outras variações das cores acima, com tonalidades mais claras ou mais escuras.

Cores definidas para o Submenu de Opções


Cor	Amostra	Código HTML
Azul escuro (NÃO selecionada)		#336699
Azul claro (Selecionada)		#6699cc

Telas



**- Nome do Sistema -**

**[Local para outras informações e tela do sistema]**  
Ex. Ajuda, propagandas...



**Usuário:**

**Senha:**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
q	w	e	r	t	y	u	i	o	p
a	s	d	f	g	h	j	k	l	ç
z	x	c	v	b	n	m	.	;	

**[Local para transações acessórios de login]**  
Ex. Primeiro Acesso, Cadastro de Frase...

▶ **Opção 1**

▶ **Opção 1**

Banco do Estado do Pará
99/99/9999 - 99:99hs



Logo do Sistema (opcional)

Nome do Sistema

Transação 1Transação 2Transação 3Transação 4Transação 5Transação 6Transação 7Transação 8Transação 9Transação 10

Nome da transação

Título Formulário 1

CAMPOS FORMULÁRIO

Confirmar

Pesquisar

Limpar

Area gestora: SUNEG | Usuário: Nataniel Neto | Último Login: 99/99/9999
Data/Hora: 99/99/9999 - 99:99hs

O BANPARÁ poderá fornecer, após a contratação e a seu critério, o arquivo CSS (Cascading Style Sheets) utilizado para definir a apresentação de documentos escritos em uma linguagem de marcação, como HTML ou XML, para utilização em caso de desenvolvimento de sistemas para Web.

## ADENDO XVII - POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

### 1 INTRODUÇÃO

A Política de Segurança da Informação do Banpará é uma declaração formal da instituição acerca de seu compromisso com a proteção das informações de sua propriedade e/ou sob sua guarda, devendo ser cumprida por todos os seus colaboradores.

### 2 OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes a serem seguidas pelo Banco no que diz respeito à adoção de procedimentos e mecanismos relacionados à segurança da informação.

### 3 TERMOS E DEFINIÇÕES

**Informação:** Conjunto de dados relacionados entre si que contenham algum significado, podendo estar na forma escrita, verbal ou imagística, e em meio digital ou físico.

**Segurança da Informação:** Conjunto de controles, incluindo política, processos, estruturas organizacionais e normas e procedimentos de segurança, que objetiva a proteção das informações dos clientes e da empresa, nos seus aspectos de confidencialidade, integridade e disponibilidade.

**Classificação da Informação:** Ação de definir o nível de sensibilidade da informação, a fim de assegurar que a informação receba um nível adequado de proteção, conforme seu valor, requisitos legais, sensibilidade e criticidade para a Organização.

**Integridade:** Somente alterações, supressões e adições autorizadas pela instituição devem ser realizadas nas informações.

**Confidencialidade:** Somente pessoas devidamente autorizadas pela instituição devem ter acesso à informação.

**Disponibilidade:** A informação deve estar disponível para as pessoas autorizadas sempre que necessário ou demandado.

**Controle:** Forma de gerenciar o risco, incluindo políticas, procedimentos, diretrizes, práticas ou estruturas organizacionais, que podem ser de natureza administrativa, técnica, de gestão ou legal. [ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005];

**Perímetro de Segurança:** Barreiras de segurança múltiplas e controles de acesso físico e implantados para proteger áreas sensíveis contra acesso não autorizado, danos, interferências, incluindo (mas não se limitando) a paredes, portas externas, fechaduras, controles de entrada por cartão, biometria, alarmes e firewalls.

**Colaboradores:** Diretores, Superintendentes, Chefes de Núcleo, Gerentes, Funcionários, Estagiários, Terceirizados e Prestadores de Serviços.

**Terceiros:** Funcionários de empresa prestadora de serviços.

### 4 DIRETRIZES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

As diretrizes abaixo elencadas constituem os pilares da Gestão de Segurança da Informação do Banco, norteando a elaboração de Normas e Procedimentos de Segurança, que devem contemplar, no mínimo, o descrito neste documento.

#### 4.1 Comportamento Seguro

Independentemente do meio ou da forma em que se apresente, a informação faz parte do trabalho de todos os colaboradores. Portanto, é fundamental para a proteção e salvaguarda das informações, que sejam adotados comportamentos seguros e consistentes.

Todos os colaboradores devem assumir atitude proativa e de engajamento no que diz respeito à proteção das informações do Banco, procurando compreender ameaças externas que possam afetar a segurança da informação. Todo tipo de acesso à informação do Banco que não for explicitamente autorizado é proibido.

Qualquer tipo de dúvida sobre a Política de Segurança da Informação e suas Normas deve ser imediatamente esclarecido com a Superintendência de Segurança Empresarial - SUSEM.

#### 4.2 Controle de Acesso Físico aos Ambientes de TI

O acesso aos locais de processamento de informações críticas ou dados sensíveis será controlado, com perímetro de segurança, ficando protegidos fisicamente contra acessos não autorizados, danos e interferências, de forma a garantir que os acessos a essas áreas ocorram somente mediante autorização expressa.

#### 4.3 Ativos: Hardware e Software

O Banpará disponibiliza para seus usuários equipamentos (computadores, impressoras, dentre outros, também conhecidos como “hardwares”) exclusivamente para o desempenho de suas atividades profissionais.

O Banco deve manter um inventário atualizado que identifique e documente a existência e as principais características de todos os seus ativos de informação (base de dados, arquivos, diretórios de rede, trilhas de auditoria, códigos fonte de sistemas, documentação de sistemas, manuais, planos de continuidade, etc).

Cada usuário é responsável pelos arquivos que recebe e envia através da infraestrutura tecnológica do Banpará.

#### 4.4 E-mail e Internet

O e-mail é uma ferramenta institucional que deve ser utilizada apenas para comunicações eletrônicas relacionadas às atividades laborais, não sendo permitido seu uso para fins pessoais ou que não sejam de interesse do Banpará, visando com isso, assegurar o bom uso dos recursos do Banpará e evitando desperdício causado pelo fluxo de informações não relacionadas às tarefas laborais.

#### 4.5 Certificação Digital

O Banpará fornecerá, a seu exclusivo critério, certificado digital ao usuário de acordo com a necessidade da atividade profissional desenvolvida. O certificado digital é pessoal e intransferível.

#### 4.6 Classificação da Informação

As informações de propriedade do Banpará ou de terceiros, utilizadas durante as atividades do Banco, devem ser classificadas de acordo com o nível de sensibilidade que representam para o negócio a fim de indicar a necessidade, prioridade e o nível esperado de proteção quando de seu tratamento pelos colaboradores.

O Gerente/Superintendente da unidade deverá ser o “proprietário da informação” e será responsável pela sua classificação e definição do grupo de acesso.

##### 4.6.1 Níveis de Classificação

É a Categoria a ser definida para cada informação ou classe de informação, que estabelece a sensibilidade da informação em termos de preservação de sua confidencialidade.

De acordo com a ABNT NBR ISO IEC 27002:2005, item 7.2.1, deve-se evitar a criação de esquemas de classificação muito complexos utilizando diversos níveis, visto que poderá inviabilizar o processo de classificação e, conseqüentemente, o fluxo de informação. Sendo assim, o Banco optou por estabelecer 4 níveis de classificação, conforme abaixo:

Nível I - (Pública);

Nível II - (Interna);

Nível III - (Restrita);

Nível IV - (Confidencial).

#### 4.7 Rotulação da Informação

É a forma pela qual determinada informação será apresentada, de acordo com sua classificação. O processo de rotulação da informação deve estabelecer claramente o nível de classificação que foi atribuído para a informação bem como o grupo de acesso.

#### 4.8 Tratamento da Informação

É o Conjunto de ações referentes ao estabelecimento de diretrizes de proteção da informação em função do seu nível de classificação, envolvendo todas as etapas do seu ciclo de vida.

#### 4.9 Registro e Monitoramento

Todos os sistemas, as informações, os serviços e equipamentos disponibilizados pelo Banpará para os usuários desenvolverem suas atividades profissionais são de propriedade da Instituição e possuem caráter de ferramenta de trabalho, sendo expressamente proibida a utilização para fins particulares.

Assim, toda a infraestrutura tecnológica do Banco, bem como todos os dados trafegados e armazenados nesta infraestrutura, incluindo conta de e-mail corporativa e navegação em sites da Internet, está sujeita ao monitoramento, não constituindo qualquer violação à intimidade, vida privada, honra ou imagem da pessoa monitorada, visando resguardar a segurança das informações a atender a requisitos legais e normativos do Banpará.

Todos os colaboradores do Banpará devem ter conhecimento de que o uso das informações e dos sistemas de informação do Banco pode ser monitorado, e que os registros assim obtidos poderão ser utilizados para detecção de violações da Política e das Normas de Segurança da Informação.

O usuário fica ciente da inexistência de expectativa de privacidade na utilização da infraestrutura tecnológica do Banpará e, para reforçar tal inexistência, será exibido um aviso antes de permitir o acesso do usuário aos recursos computacionais e sistemas de informação.



O Banpará fará uso de câmeras de segurança instalada em suas dependências com objetivo de garantir a segurança física do usuário e segurança patrimonial do Banpará, ficando resguardada a dignidade humana do usuário, sendo vedada a instalação de câmeras de segurança nos banheiros e lavabos.

Todas as atividades desenvolvidas com a utilização da infraestrutura do Banpará serão registradas, para os devidos fins, por um período de 03 (três) anos ou conforme requerido pela legislação vigente e aplicável. Essas atividades incluem, mas não se limitam a, acesso à rede, armazenamento de arquivos, informações, registros de envio e de recebimento de mensagens eletrônicas, acesso e navegação à Internet e impressão.

## 5 GESTÃO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

### 5.1 Estrutura Normativa

A estrutura normativa da Segurança da Informação do Banpará é composta por um conjunto de documentos classificados em 03 (três) níveis hierárquicos distintos:

a) Política de Segurança da Informação: constituída neste documento, está relacionada ao nível estratégico, define a estrutura, as diretrizes e as obrigações referentes à segurança da informação, descreve o que deve ser feito.

b) Normas de Segurança da Informação: estão relacionadas ao nível tático, estabelecem obrigações e procedimentos definidos de acordo com as diretrizes da Política, a serem seguidos em diversas situações em que a informação é tratada, são as regras a serem adotadas.

c) Procedimentos de Segurança da Informação: estão relacionados ao nível operacional, instrumentalizam o disposto nas Normas e na Política, descrevendo os procedimentos a realizar, permitindo a aplicação direta nas atividades do Banpará, definindo como serão implementadas as regras.

### 5.2 Papeis e Responsabilidades

#### 5.2.1 Cabe a TODOS OS COLABORADORES do Banpará:

a) Cumprir fielmente a Política de Segurança da Informação do Banpará;

b) Assinar Termo de Responsabilidade, formalizando a ciência e o aceite da Política de Segurança da Informação, bem como assumindo responsabilidade por seu cumprimento;

c) Tratar as informações de acordo com sua classificação e com as diretrizes de tratamento estabelecidas pela organização

d) Proteger as informações contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizados pelo Banpará;

e) Assegurar que os recursos tecnológicos à sua disposição sejam utilizados apenas para as finalidades aprovadas pelo Banpará;

f) Cumprir as leis e as normas que regulamentam os aspectos de propriedade intelectual;

g) Buscar orientação e esclarecimento da Superintendência de Segurança Empresarial em caso de dúvidas relacionadas à segurança da informação;

h) Comunicar imediatamente à Superintendência de Segurança Empresarial qualquer descumprimento ou violação desta Política.

#### 5.2.2 CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

a) Aprovar a Política de Segurança da Informação e suas revisões anuais;

#### 5.2.3 DIRETORIA COLEGIADA

a) Aprovar a Política de Segurança da Informação e suas revisões anuais;

b) Aprovar a nomeação dos proprietários da informação;

c) Tomar as decisões administrativas referentes aos casos de descumprimento da Política, encaminhados pelo Comitê de Segurança Física e Lógica.

#### 5.2.4 COMITE DE SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA

a) Apreciar as revisões e/ou propostas de alteração da Política de Segurança e Política de Continuidade de Negócios do Banpará;

b) Manter atualizada a Política de Segurança da informação e Política de continuidade de Negócios (conforme regimento aprovado pelo Comitê).

#### 5.2.5 SUPERINTENDÊNCIA DE SEGURANÇA EMPRESARIAL

a) Prover ampla divulgação da Política de Segurança da Informação para todos os colaboradores do BANPARÁ;



- b) Oferecer orientação e treinamento sobre a Política de Segurança da Informação e suas Normas a todos os colaboradores do BANPARÁ;
- c) Acompanhar a aplicação da política, estabelecer mecanismo de registro e controle de não conformidade a esta Política, comunicando ao Comitê de Segurança Física e Lógica.
- d) Propor projetos e iniciativas relacionados ao aperfeiçoamento da política de segurança da informação do BANPARÁ, mantendo-a atualizada em relação às melhores práticas existentes no mercado e em relação às tecnologias disponíveis;

#### 5.2.6 PROPRIETÁRIO DA INFORMAÇÃO

- a) O proprietário da informação é o responsável pela concessão, manutenção, revisão e cancelamento de autorizações de acesso a determinado conjunto de informações pertencentes ao Banco ou sob a sua guarda.

#### 5.2.7 NÚCLEO JURÍDICO

- a) Avaliar, quando solicitada, as Normas e os Procedimentos de Segurança da Informação elaborados pelas diversas áreas do Banco.

#### 5.2.8 DIRETORIAS, NÚCLEOS, SUPERINTENDÊNCIAS e GERÊNCIAS

- a) Cumprir e fazer cumprir esta Política, as Normas e os Procedimentos de Segurança da Informação;
- b) Assegurar que suas unidades possuam acesso e conhecimento desta Política, das Normas e dos Procedimentos de Segurança da Informação;
- c) Redigir os Procedimentos de Segurança da Informação relacionados às suas áreas, mantendo-os atualizados;
- d) Comunicar imediatamente eventuais casos de violação de segurança da informação à Superintendência de Segurança Empresarial.

#### 5.2.9 SUPERINTENDÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS E PROCESSOS

- a) Colher a assinatura do Termo de Responsabilidade dos diretores, funcionários e estagiários, formalizando a ciência e o aceite da Política de Segurança da Informação, bem como assumindo responsabilidade por seu cumprimento e arquivando-o nos respectivos dossiês funcionais.

### 6 AVALIAÇÃO CONTÍNUA DOS RISCOS

A Superintendência de Segurança Empresarial deve realizar, de forma sistemática, a avaliação dos riscos relacionados à segurança da informação do Banco. A análise dos riscos deve atuar como ferramenta de orientação ao Comitê de Segurança Física e Lógica, principalmente, no que diz respeito à:

- 6.1 Identificação dos principais riscos aos quais as informações do Banco estão expostas;
- 6.2 Priorização das ações voltadas à mitigação dos riscos apontados, tais como implantação de novos controles, criação de novas regras e procedimentos, reformulação de sistemas, etc.
- 6.3 O escopo da análise/avaliação de riscos de segurança da informação pode ser de toda a organização, de partes da organização, de um sistema de informação específico, de componentes de um sistema específico, etc.

### 7 VIOLAÇÕES E SANÇÕES

Nos casos em que houver violação desta Política ou das Normas de Segurança da Informação, sanções administrativas poderão ser adotadas, sem prejuízo de ação civil e penal, se aplicáveis.

**ADENDO XVIII - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO**

O signatário da presente, em nome da Empresa (nome da LICITANTE) declara, sob as penas da Lei que, após o seu cadastramento, nenhum fato ocorreu que inabilite a empresa a participar do Pregão nº \_\_\_\_/\_\_\_\_ do BANPARÁ, e que contra a mesma não existe pedido de falência ou concordata.

Declara, outrossim, conhecer na íntegra o edital e que se submete a todos os seus termos, bem como às decisões tomadas com fundamento nele e na legislação aplicável .

LOCAL E DATA

(nome e assinatura do signatário)

**ADENDO XIX - MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO EMPREGAR MENOR**

Declaramos, em atendimento ao previsto no Edital Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2019, que não possuímos em nosso quadro de pessoal empregado com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988.

Local e data.

Assinatura e carimbo do representante legal da empresa.

**ADENDO XX – MODELO DE DECLARAÇÃO**

(Este modelo deverá ser transcrito na forma e na íntegra, em papel impresso da empresa)

**DECLARAÇÃO**  
(Local e data)

À Comissão Licitação do BANPARÁ,  
REF: APRESENTA REPRESENTANTE DA EMPRESA

Prezados Senhores,

Eu ....., R.G. ...., legalmente nomeado representante da Empresa ....., CNPJ ....., para o fins de qualificação técnica no procedimento licitatório de n. xx/2019, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, destinado à PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE **EMISSÃO, PROCESSAMENTO, GESTÃO, IMPLANTAÇÃO DE PRODUTOS, COBRANÇA DE CARTÕES DE CRÉDITO E MÚLTIPLOS, ASSESSORIA E OPERACIONALIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO, DÉBITO, PRÉ-PAGOS E MÚLTIPLOS (FUNÇÃO DÉBITO E CRÉDITO) DIRECIONADOS A PESSOA FÍSICA, JURÍDICA E GOVERNO, ADMINISTRADOS PELO BANPARÁ, INCLUINDO PROGRAMA DE RECOMPENSAS, SERVIÇOS DIGITAIS E CANAIS DE ATENDIMENTO PARA PORTADORES.**, em conformidade com o disposto no item 7.7. Edital Pregão n. xx/2019 e Termo de Referência (ADENDO I), declaro sob as penas da lei, por si e por eventuais empresas a serem subcontratadas, que estou de pleno acordo com todas as condições e exigências estabelecidas no Edital e seus ADENDOS, bem como que aceita todas as obrigações e responsabilidades especificadas no edital, termo de referência e instrumento de contrato, afirmando, em especial, que:

Não se encontra inidônea para licitar ou contratar com órgão da Administração Pública Federal, Estadual, Municipal e do Distrito Federal;

Está devidamente habilitada a efetuar serviços de processamento de cartões de crédito com as bandeiras Visa E Mastercard;

Possui para segurança física sistemas de "No Break" e CPD Alternativos com Site de Processamento de Dados e Site BackUp próprios e instalados em diferentes endereços;

Possui capacidade técnica operacional e sistêmica para realizar a implantação da base de cartões, com qualidade e segurança, permitindo a mesma funcionalidade do produto ao cliente dentro do prazo estabelecido no Edital;

Está devidamente habilitada a efetuar serviços de gestão de Programa de Recompensas, nas condições do Edital.

Possui aptidão para execução dos serviços de gestão de Programa de Recompensas superior a 50.000 (cinquenta mil) cartões.

Possui instalações e aparelhamento disponível para início da prestação dos serviços de gestão de Programa de Recompensas e que, obrigatoriamente, deverão atender às condições exigidas no edital;

Responsabiliza-se diretamente pelos serviços eventualmente subcontratados, inclusive por qualquer dano gerado pela falha ou inexecução parcial ou total dos serviços

Por fim, ratificamos o conhecimento que a não veracidade das informações poderá acarretar as sanções contratuais e administrativas previstas na Lei Federal nº 13.303/16, sem prejuízo das implicações de ordem cível e criminal.

Atenciosamente,

(NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA)

**ADENDO XXI - DECLARAÇÃO DE EMPREGABILIDADE DE DEFICIENTES. CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO § 6º, DO ART. 28, DA CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DO PARÁ.**

Ref.: Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2019

(Nome da Empresa), CNPJ/MF nº, estabelecida à (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr. (a)..., portador (a) da Carteira de Identidade nº... e do CPF/MF nº..., DECLARA, para fim do disposto no art. 58, inciso I da Lei 13.303/16, de 21 de junho de 1993, que possui em seu quadro de pessoal, 5% (cinco por cento) de pessoas com deficiência em atendimento ao disposto no § 6º, do art. 28, da Constituição do Estado do Pará (EC nº 0042/2008, publicada em 04.06.2008)5.

LOCAL E DATA

(nome e assinatura do signatário)

**DECLARAÇÃO DE NÃO EMPREGABILIDADE DE DEFICIENTES. CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO § 6º, DO ART. 28, DA CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DO PARÁ.**

(Nome da Empresa), CNPJ/MF nº, estabelecida à (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr. (a)..., portador (a) da Carteira de Identidade nº... e do CPF/MF nº..., DECLARA, para os devidos fins, que não possui em seu quadro de empregados um percentual mínimo de 5% de pessoas portadoras de deficiência de acordo com o disposto no art. 28, §6º da Constituição do Estado do Pará (EC nº 0042/2008, publicada em 04.06.2008)6, em função de possui menos de 20 (vinte) funcionários em seu quadro de pessoal.

LOCAL E DATA

(nome e assinatura do signatário)

**ADENDO I - DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE**

[Nome da empresa], CNPJ n.º \_\_\_\_\_ sediada [Endereço completo], declara sob as penas da lei, que:

- a) Não permite a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementa esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido.
- b) Não emprega menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, com exceção a categoria de Menor Aprendiz.

---

5 Constituição do Estado do Pará. (...) Art. 28. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos. (...) § 6º A pessoa Jurídica que firmar contrato com a Administração Pública Estadual, especialmente, os de obras e aquisição de bens e serviços, firmados mediante licitação ou com a dispensa desta, deverá, obrigatoriamente, possuir em seu quadro de empregados um percentual mínimo de 5% ( cinco por cento) de pessoas com deficiência. (Disponível em:< <http://pa.gov.br/downloads/ConstituicaodoParaateaEC48.pdf>>; Acesso em: 20/7/2015).

6 Idem.

- c) Não permite 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 implementa esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores.
- d) Respeita o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias.
- e) Buscará a incorporação em sua gestão dos Princípios do Pacto Global, disponível em <https://www.pactoglobal.org.br/10-principios>, bem como o alinhamento com as diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banpará disponível em <http://www.banpara.b.br/media/187386/prsa.pdf>.
- f) Protege e preserva o meio ambiente, bem como busca prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos respectivos fornecedores;
- g) Desenvolve suas atividades respeitando a legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como os demais dispositivos legais relacionados a proteção dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto desse artigo define-se:
  - i. “Condições ultrajantes”: condições que expõe o indivíduo de forma ofensiva, insultante, imoral ou que fere ou afronta os princípios ou interesses normais, de bom senso, do indivíduo.
  - ii. “Condições sub-humanas”: tudo que está abaixo da condição humana como condição de degradação, condição de degradação abaixo dos limites do que pode ser considerado humano, situação abaixo da linha da pobreza.
  - iii. “Condições degradantes de trabalho”: condições que expõe o indivíduo à humilhação, degradação, privação de graus, títulos, dignidades, desonra, negação de direitos inerentes à cidadania ou que o condicione à situação de semelhante à escravidão.

---

Local e Data

---

Nome e Identidade do Declarante

**ANEXO II - MODELO PARA CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA****CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA**

Ao BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.  
Av. Presidente Vargas, nº 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar  
Comércio, Belém/PA, CEP 66.010-000

Ref.: Edital de Licitação nº ...../.....  
Objeto:.....

Prezados senhores,

A ....., inscrita no CNPJ sob o nº ....., sediada .....(endereço completo)....., com o telefone para contato nº (.....).....-..... e e-mail ....., por intermédio do seu representante legal o(a) Sr.(a) ....., .....(cargo)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ..... e do CPF nº ....., residente e domiciliado(a) no .....(endereço completo)....., tendo examinado as condições do edital e dos anexos que o integram, apresenta a proposta comercial relativa à licitação em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma:

1. Propõe-se o Valor Total de R\$ .....(.....), conforme tabela em anexo (ver modelo do Anexo II conforme cada lote):

2. No valor total proposto estão englobados todos os custos e despesas previstos no edital nº ...../....., tais como: custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, seguros, taxas, lucro, uniformes, alimentação, transporte, plano de assistência médico-hospitalar e odontológica e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

4. Que, em relação às prerrogativas da Lei Complementar nº 123/2016, o proponente:

Enquadra-se como microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal, nos termos previsto no Decreto nº 8.538/2015, conforme certidão expedida pela Junta Comercial ou Cartório de Registro em anexo. Ainda, que:

É optante do Simples Nacional, submetendo-se à alíquota de .....%, apurada com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses.

Não é optante do Simples Nacional.

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

5. Essa proposta é válida por 180 (cento e oitenta) dias, contados da data prevista para abertura da sessão.

6. Até que o contrato seja assinado, esta proposta constituirá um compromisso da ....., observadas as condições do edital. Caso esta proposta não venha a ser aceita para contratação, o BANPARÁ fica desobrigada de qualquer responsabilidade referente à presente proposta.



7. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas no termo de referência e na minuta do contrato.

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

BANCO: 037 .....

AGÊNCIA: .....

CONTA-CORRENTE: .....

PRAÇA DE PAGAMENTO: .....

9. Por fim, declara conhecer e aceitar as condições constantes do edital nº ...../..... e de seus anexos.

.....

(Local e Data)

.....

(representante legal)

**ANEXO III - MODELO DE DECLARAÇÃO****DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AO ARTIGO 38 DA LEI Nº 13.303/2016**

Ao BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.  
Av. Presidente Vargas, nº 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar  
Comércio, Belém/PA, CEP 66.010-000

Ref: Edital de Licitação nº ...../.....  
Objeto:.....

Prezados senhores,

A ....., inscrita no CNPJ sob o nº ....., sediada .....(endereço completo)....., com o telefone para contato nº (.....).....-..... e e-mail ....., por intermédio do seu representante legal o(a) Sr.(a) ....., .....(cargo)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ..... e do CPF nº ....., residente e domiciliado(a) no .....(endereço completo)....., DECLARA, para os devidos fins legais, que a empresa não incorre em nenhum dos impedimentos para participar de licitações e ser contratada, prescritos no artigo 38 da Lei nº 13.303/2016, quais sejam:

- (i) cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da empresa pública ou sociedade de economia mista contratante;
- (ii) suspensão pela empresa pública ou sociedade de economia mista;
- (iii) declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pela unidade federativa a que está vinculada a empresa pública ou sociedade de economia mista, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
- (iv) constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- (v) cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- (vi) constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- (vii) cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- (viii) que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

Aplica-se a vedação também:

- (i) à contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;
- (ii) a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

- a) dirigente de empresa pública ou sociedade de economia mista;
- b) empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;
- c) autoridade do ente público a que a empresa pública ou sociedade de economia mista esteja vinculada.

(iii) cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a respectiva empresa pública ou sociedade de economia mista promotora da licitação ou contratante há menos de 6 (seis) meses.

.....  
(Local e Data)

.....  
(representante legal)

**ANEXO IV – MINUTA DE INSTRUMENTO DE CONTRATO**

Contrato nº ...../.....

**TERMO DE CONTRATO DE ..... QUE ENTRE SI FAZEM O BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A. E A EMPRESA .....**

Por este instrumento particular, de um lado, o **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, instituição financeira, com sede em Belém do Pará, na Avenida Presidente Vargas, nº 251, Bairro Comércio, CEP. 66.010-000, Belém-PA, inscrito no Ministério da Fazenda sob o CNPJ nº 04.913.711/0001-08, neste ato representada legalmente por dois de seus Diretores infra-assinados, doravante denominado BANPARÁ e, de outro lado, ....., estabelecida à ....., inscrita no CNPJ sob o nº ....., por seus representantes, infra-assinados, doravante designada simplesmente CONTRATADA, celebram o presente contrato mediante as cláusulas seguintes:

**a) CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

1.1.. Contratação dos serviços de **EMISSÃO, PROCESSAMENTO, GESTÃO, IMPLANTAÇÃO DE PRODUTOS, COBRANÇA DE CARTÕES DE CRÉDITO E MÚLTIPLOS, ASSESSORIA E OPERACIONALIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO, DÉBITO, PRÉ-PAGOS E MÚLTIPLOS (FUNÇÃO DÉBITO E CRÉDITO) DIRECIONADOS A PESSOA FÍSICA, JURÍDICA E GOVERNO, ADMINISTRADOS PELO BANPARÁ, INCLUINDO PROGRAMA DE RECOMPENSAS, SERVIÇOS DIGITAIS E CANAIS DE ATENDIMENTO PARA PORTADORES** conforme condições estabelecidas no edital.

1.2. O presente contrato decorre do processo nº ...../....., realizado pelo edital da licitação nº ...../.....

**2. CLÁUSULA SEGUNDA – ADENDOS**

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

- Adendo 1 – Edital/Anexos/Termo de Referência/ Especificações Técnicas e Detalhamentos
- Adendo 2 –Proposta/Detalhamentos dos Preços
- Adendo 3 – Termo de Política Anticorrupção
- Adendo 4 – Declaração de Empregabilidade

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

**3. CLÁUSULA TERCEIRA – PRAZOS**

3.1. O prazo de vigência desta contratação **é de 24 (VINTE E QUATRO) meses, contados** da assinatura do Contrato. O prazo da garantia da solução independe do prazo da vigência contratual.

3.2. Os prazos previstos neste contrato, de execução e vigência, poderão ser prorrogados, durante a vigência contratual, com a aquiescência da CONTRATADA, por meio de termo aditivo.

#### 4. CLÁUSULA QUARTA – VALOR DO CONTRATO E RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1. Como contrapartida à execução do objeto do presente contrato, o BANPARÁ deve pagar à CONTRATADA o valor total de ....., conforme os valores da tabela abaixo e nas condições estabelecidas no Termo de Referência:

4.2. O valor contratado inclui todos os impostos e taxas vigentes na Legislação Brasileira para a execução do objeto desta contratação, e, também, todos os custos diretos e indiretos inerentes, tais como os a seguir indicados, porém sem se limitar aos mesmos: despesas com pessoal (inclusive obrigações sociais, viagens e diárias), despesas administrativas, administração, lucro e outras despesas necessárias a boa realização do objeto desta contratação, isentando o BANPARÁ de quaisquer ônus adicionais.

#### 5. CLÁUSULA QUINTA – GARANTIA

**5.1. Para garantia do fiel e perfeito cumprimento de todas as obrigações ora ajustadas, a CONTRATADA deve, dentro de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, apresentar garantia ao BANPARÁ, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total desta contratação, que deve cobrir o período de execução do contrato e estender-se até 03 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação contratual e complementada em casos de aditivos e apostilas para reajustes.**

5.2. A CONTRATADA deve prestar garantia numa das seguintes modalidades:

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

- a.1. Estatuto Social e ata de posse da diretoria da Instituição Financeira;
- a.2. Quando Procuradores, encaminhar as procurações devidamente autenticadas, com poderes específicos para representar a Instituição Financeira;
- a.3. Balanços Patrimoniais e Demonstração de Resultado dos últimos dois anos, acompanhado das notas explicativas e respectivos pareceres do Conselho de Administração e Auditores Independentes;
- a.4. Memória de cálculo do Índice de Adequação de Capital (Índice da Basileia) e Índice de Imobilização, comprovando que a instituição financeira está enquadrada no limite estabelecido pelo Banco Central, para comparação e validação com os dados disponíveis no *site* do Banco Central do Brasil ([www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)).

**b) Caução em dinheiro**, valor **depositado** pela CONTRATADA, no Banco ....., Agência ....., Conta-Corrente nº ....., em nome do BANPARÁ. A cópia do recibo será entregue ao gestor do contrato.

**c) Seguro Garantia** feito junto à **entidade** com situação regular no mercado de seguros do Brasil para análise e aceitação por parte do BANPARÁ.

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

- a) prejuízos advindos do não cumprimento ou do cumprimento irregular do objeto do presente contrato;
- b) prejuízos diretos causados ao BANPARÁ decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e compensatórias aplicadas pelo BANPARÁ à CONTRATADA; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

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

5.5. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia autoriza o BANPARÁ a:

- a) promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações; ou
- b) reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA até que a garantia seja apresentada.

5.6. A garantia deve ser considerada extinta:

- a) com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do BANPARÁ, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato; ou
- b) após 03 (três) meses do término da vigência do presente contrato.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – EXECUÇÃO DO CONTRATO**

6.1. O contrato deve ser cumprido fielmente pelas partes de acordo com as Cláusulas e condições avençadas, as normas ditadas pela Lei nº 13.303/2016 e pelo Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ, bem como, de acordo com todas as obrigações, condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência e anexos, respondendo cada uma das partes pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. A CONTRATADA deverá executar o objeto especificado nos detalhamentos deste instrumento de contrato, cumprindo todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência (anexo I do edital).

6.3. O BANPARÁ deverá acompanhar e assegurar as condições necessárias para a execução do contrato, cumprindo rigorosamente todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência.

6.4. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados direta ou indiretamente ao BANPARÁ ou a terceiros em razão da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo BANPARÁ.

6.5. A gestão do presente contrato deve ser realizada pela área técnica do BANPARÁ. A gestão do contrato abrange o encaminhamento de providências, devidamente instruídas e motivadas, identificadas em razão da fiscalização da execução do contrato, suas alterações, aplicação de sanções, rescisão contratual e outras medidas que importem disposição sobre o contrato.

6.6. A fiscalização da execução do presente contrato será realizada por agentes de fiscalização, que devem ser designados pelo gestor do contrato, permitindo-se designar mais de um empregado e atribuir-lhes funções distintas, como a fiscalização administrativa e técnica, consistindo na verificação do cumprimento das obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, com a alocação dos recursos, pessoal qualificado, técnicas e materiais necessários.

6.7. O gestor do contrato pode suspender a sua execução em casos excepcionais e motivados tecnicamente pelo fiscal técnico do contrato, devendo comunicá-la ao preposto da CONTRATADA, indicando:

4o prazo da suspensão, que pode ser prorrogado, se as razões que a motivaram não estão sujeitas ao controle ou à vontade do gestor do contrato;

5se deve ou não haver desmobilização, total ou parcial, e quais as atividades devem ser mantidas pela CONTRATADA;

6o montante que deve ser pago à CONTRATADA a título de indenização em relação a eventuais danos já identificados e o procedimento e metodologia para apurar valor de indenização de novos danos que podem ser gerados à CONTRATADA.

6.8. O CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar a apresentação, pela CONTRATADA, os documentos pertinentes à sua regularidade jurídico-fiscal, para fins de comprovar a manutenção das condições de habilitação durante a execução do Contrato.

6.8.1. Verificada eventual situação de descumprimento das condições de habilitação, o CONTRATANTE pode conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações ou sua condição de habilitação, conforme disposto no art. 95, itens 5 e 6 do Regulamento, quando não identificar má fé ou incapacidade da CONTRATADA corrigir tal situação.

6.8.2. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação, podem ensejar rescisão contratual sem prejuízo das demais sanções.

6.9. Constatada qualquer irregularidade na licitação ou na execução contratual, o gestor do contrato deve, se possível, saneá-la, evitando-se a suspensão da execução do contrato ou outra medida como decretação de nulidade ou rescisão contratual.

6.9.1. Na hipótese prevista neste subitem, a CONTRATADA deve submeter ao BANPARÁ, por escrito, todas as medidas que lhe parecerem oportunas, com vistas a reduzir ou eliminar as dificuldades encontradas, bem como os custos envolvidos. O BANPARÁ compromete-se a manifestar-se, por escrito, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, quanto à sua aprovação, recusa ou às disposições por ela aceitas, com seus custos correlatos.

6.10. As partes CONTRATANTES não são responsáveis pela inexecução, execução tardia ou parcial de suas obrigações, quando a falta resultar, comprovadamente, de fato necessário decorrente de caso fortuito ou força maior, cujo efeito não era possível evitar ou impedir. Essa exoneração de responsabilidade deve produzir efeitos nos termos do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

6.11. No caso de uma das partes se achar impossibilitada de cumprir alguma de suas obrigações, por motivo de caso fortuito ou força maior, deve informar expressa e formalmente esse fato à outra parte, no máximo até 10 (dez) dias consecutivos contados da data em que ela tenha tomado conhecimento do evento.

6.11.1. A comunicação de que trata este subitem deve conter a caracterização do evento e as justificativas do impedimento que alegar, fornecendo à outra parte, com a maior brevidade, todos os elementos comprobatórios e de informação, atestados periciais e certificados, bem como



comunicando todos os elementos novos sobre a evolução dos fatos ou eventos verificados e invocados, particularmente sobre as medidas tomadas ou preconizadas para reduzir as consequências desses fatos ou eventos, e sobre as possibilidades de retomar, no todo ou em parte, o cumprimento de suas obrigações contratuais.

6.12. O prazo para execução das obrigações das partes, nos termos desta Cláusula, deve ser acrescido de tantos dias quanto durarem as consequências impeditivas da execução das respectivas obrigações da parte afetada pelo evento.

6.13. A não utilização pelas partes de quaisquer dos direitos assegurados neste contrato, ou na Lei em geral, ou no Regulamento, ou a não aplicação de quaisquer sanções, não invalida o restante do contrato, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras.

6.14. Qualquer comunicação pertinente ao contrato, a ser realizada entre as partes contratantes, inclusive para manifestar-se, oferecer defesa ou receber ciência de decisão sancionatória ou sobre rescisão contratual, deve ocorrer por escrito, preferencialmente nos seguintes e-mails:

E-mail BANPARÁ - .....

E-mail CONTRATADA - .....

6.15. As partes são obrigadas a verificar os *e-mails* referidos neste subitem a cada 24 (vinte e quatro) horas e, se houver alteração de *e-mail* ou qualquer defeito técnico, devem comunicar à outra parte no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

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

6.17. As partes estão obrigadas a comunicarem uma a outra, com 05 (cinco) dias de antecedência, qualquer alteração nos respectivos e-mails. No caso de falha ou problema técnico, as partes devem comunicar, uma a outra, em até 05 (cinco) dias.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – RECEBIMENTO**

7.1. O **BANPARÁ**, por meio do agente de fiscalização técnica, deve HOMOLOGAR os produtos entregues e os serviços executados, conforme as regras estabelecidas no Termo de Referência, anexo I deste edital.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO**

8.1. O pagamento é condicionado ao recebimento parcial ou definitivo e deve ser efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA à unidade de gestão de contrato do BANPARÁ, que deve conter o detalhamento do objeto executado, o número deste contrato, a agência bancária e contracorrente, aberta ou mantida no Banpará S/A, conforme dispõe o Decreto do Estado do Pará nº 877/2008, na qual deve ser depositado o respectivo pagamento.

8.1.2. O pagamento será realizado nas condições estabelecidas no Termo de Referência (Anexo I do edital), a contar do recebimento, condicionado à apresentação à unidade de gestão de contrato do BANPARÁ da Nota Fiscal/Fatura.

8.1.3. As faturas que apresentarem erros ou cuja documentação suporte esteja em desacordo com o contratualmente exigido devem ser devolvidas à CONTRATADA pela unidade de gestão

de contrato do BANPARÁ para a correção ou substituição. O BANPARÁ, por meio da unidade de gestão de contrato, deve efetuar a devida comunicação à CONTRATADA dentro do prazo fixado para o pagamento. Depois de apresentada a Nota Fiscal/Fatura, com as devidas correções, o prazo previsto no subitem acima deve começar a correr novamente do seu início, sem que nenhuma atualização ou encargo possa ser imputada ao BANPARÁ.

8.2. A devolução da Nota/Fatura não servirá de pretexto ao descumprimento de quaisquer cláusulas contratuais.

8.3. Havendo controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, à qualidade e à quantidade, o montante correspondente à parcela incontroversa deverá ser pago no prazo previsto no subitem acima e o relativo à parcela controvertida deve ser retido.

8.4. É vedado o pagamento antecipado.

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

8.6. Todo e qualquer prejuízo ou responsabilidade, inclusive perante o Judiciário e órgãos administrativos, atribuídos ao CONTRATANTE, oriundos de problemas na execução do contrato por ato da CONTRATADA, serão repassados a esta e deduzidos do pagamento realizado pelo Banco, independente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

8.7. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pelo BANPARÁ, incidirá sobre os valores em atraso juros de mora no percentual de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die, calculados de forma simples sobre o valor em atraso e devidos a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação do débito.

## **9. CLÁUSULA NONA – SUBCONTRATAÇÃO**

9.1. A CONTRATADA, desde que com a prévia e expressa autorização do gestor do contrato do BANPARÁ, pode subcontratar parcela do objeto deste contrato, desde que não se refira a parcela sobre a qual o BANPARÁ exigiu atestado de capacidade técnica durante o processo licitatório. A subcontratação pode abranger aspectos acessórios e instrumentais de tais parcelas.

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

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

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO**

10.1. Fica, desde já, entendido que os profissionais que prestam serviços para a CONTRATADA não possuem qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

10.1.1. A CONTRATADA obriga-se a realizar suas atividades utilizando profissionais regularmente contratados e habilitados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege os negócios jurídicos e que lhe atribua responsabilidades, com ênfase na previdenciária, trabalhista, tributária e cível.

10.1.2. A CONTRATADA obriga-se a reembolsar ao CONTRATANTE todas as despesas decorrentes de:

- a) Reconhecimento judicial de titularidade de vínculo empregatício de prepostos seus com o **CONTRATANTE**, ou qualquer empresa do mesmo grupo econômico;
- b) Reconhecimento judicial de solidariedade ou subsidiariedade do **CONTRATANTE** ou qualquer outra empresa do mesmo grupo econômico no cumprimento das obrigações previdenciárias da **CONTRATADA**.

10.2. O CONTRATANTE não assumirá responsabilidade alguma pelo pagamento de impostos e encargos que competirem à CONTRATADA, nem se obrigará a restituir-lhe valores, principais ou acessórios, que estejam, porventura, despender com pagamentos desta natureza.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – ALTERAÇÕES INCIDENTES SOBRE O OBJETO DO CONTRATO**

11.1. A alteração incidente sobre o objeto do contrato deve ser consensual e pode ser quantitativa, quando importa acréscimo ou diminuição do objeto do contrato, ou qualitativa, quando a alteração diz respeito a características e especificações técnicas do objeto do contrato.

11.2. A alteração quantitativa sujeita-se aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei nº 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

- 6 a aplicação dos limites deve ser realizada separadamente para os acréscimos e para as supressões, sem que haja compensação entre os mesmos;
- 7 deve ser mantida a diferença, em percentual, entre o valor global do contrato e o valor orçado pelo BANPARÁ, salvo se o fiscal técnico do contrato apontar justificativa técnica ou econômica, que deve ser ratificada pelo gestor do contrato;

11.3. A alteração qualitativa não se sujeita aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei nº 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

- 16 os encargos decorrentes da continuidade do contrato devem ser inferiores aos da rescisão contratual e aos da realização de um novo procedimento licitatório;
- 17 as consequências da rescisão contratual, seguida de nova licitação e contratação, devem importar prejuízo relevante ao interesse coletivo a ser atendido pela obra ou pelo serviço;
- 18 as mudanças devem ser necessárias ao alcance do objetivo original do contrato, à otimização do cronograma de execução e à antecipação dos benefícios sociais e econômicos decorrentes;
- 19 a capacidade técnica e econômico-financeira da CONTRATADA deve ser compatível com a qualidade e a dimensão do objeto contratual aditado;
- 20 a motivação da mudança contratual deve ter decorrido de fatores supervenientes não previstos e que não configurem burla ao processo licitatório;
- 21 a alteração não deve ocasionar a transfiguração do objeto originalmente contratado em outro de natureza ou propósito diverso.

11.4. As alterações incidentes sobre o objeto devem ser:

1. instruídas com memória de cálculo e justificativas de competência do fiscal técnico e do fiscal administrativo do BANPARÁ, que devem avaliar os seus pressupostos e condições e, quando for o caso, calcular os limites;
2. as justificativas devem ser ratificadas pelo gestor do contrato do BANPARÁ; e
3. submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira do BANPARÁ;

11.5. As alterações contratuais incidentes sobre o objeto e as decorrentes de revisão contratual devem ser formalizadas por termo aditivo firmado pela mesma autoridade que firmou o contrato, devendo o extrato do termo aditivo ser publicado no sítio eletrônico do BANPARÁ.

11.6. Não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de termo aditivo:

- 10 a variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços;
- 11 as atualizações, as compensações ou as penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no contrato;
- 12 a correção de erro material havido no instrumento de contrato;
- 13 as alterações na razão ou na denominação social da CONTRATADA;
- 14 as alterações na legislação tributária que produza efeitos nos valores contratados.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO CONTRATO**

12.1. O equilíbrio econômico-financeiro do contrato deve ocorrer por meio de:

1. reajuste: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos que sejam normais e previsíveis, relacionadas com o fluxo normal da economia e com o processo inflacionário, devido ao completar 01 (um) ano a contar da data da proposta;
2. revisão: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos decorrentes de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis, e desde que se configure álea econômica extraordinária e extracontratual, sem a necessidade de periodicidade mínima.

12.2. Os valores contratados serão reajustados anualmente, a contar da data de assinatura deste contrato, no prazo da lei, segundo a variação acumulada do INPC do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro, na falta deste, que estiver estabelecido na legislação à época de cada reajuste.

12.3. A revisão deve ser precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de comprovação:

1. dos fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis;
2. da alteração de preços ou custos, por meio de notas fiscais, faturas, tabela de preços, orçamentos, notícias divulgadas pela imprensa e por publicações especializadas e outros documentos pertinentes, preferencialmente com referência à época da elaboração da proposta e do pedido de revisão; e
3. de demonstração analítica, por meio de planilha de custos e formação de preços, sobre os impactos da alteração de preços ou custos no total do contrato.

12.4. Caso, a qualquer tempo, a CONTRATADA seja favorecida com benefícios fiscais isenções e/ou reduções de natureza tributárias em virtude do cumprimento do contrato, as vantagens auferidas serão transferidas ao BANPARÁ, reduzindo-se o preço.

12.5. Caso, por motivos não imputáveis à CONTRATADA, sejam majorados os gravames e demais tributos ou se novos tributos forem exigidos da CONTRATADA, cuja vigência ocorra após a data da apresentação da Proposta, o BANPARÁ absorverá os ônus adicionais, reembolsando a

CONTRATADA dos valores efetivamente pagos e comprovados, desde que não sejam de responsabilidade legal direta e exclusiva da CONTRATADA.

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

12.7. O BANPARÁ poderá realizar diligências junto à CONTRATADA para que esta complemente ou esclareça alguma informação indispensável à apreciação dos pedidos. Nesta hipótese, o prazo estabelecido neste subitem ficará suspenso enquanto pendente a resposta pela CONTRATADA.

12.8. A revisão que não for solicitada durante a vigência do contrato considera-se preclusa com a prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – RESCISÃO**

13.1. O inadimplemento contratual de ambas as partes autoriza a rescisão, que deve ser formalizada por distrato e antecedida de comunicação à outra parte contratante sobre a intenção de rescisão, apontando-se as razões que lhe são determinantes, dando-se o prazo de 05 (cinco) dias úteis para eventual manifestação.

13.2. A parte que pretende a rescisão deve avaliar e responder motivadamente a manifestação referida no subitem precedente no prazo de 05 (cinco) dias úteis, comunicando a outra parte, na forma prevista neste contrato, considerando-se o contrato rescindido com a referida comunicação.

13.3. Aplica-se a teoria do adimplemento substancial, devendo as partes contratantes ponderar, no que couber, antes de decisão pela rescisão:

- a) impactos econômicos e financeiros decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- b) riscos sociais, ambientais e à segurança da população local decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- c) motivação social e ambiental do empreendimento;
- d) custo da deterioração ou da perda das parcelas executadas;
- e) despesa necessária à preservação das instalações e dos serviços já executados;
- f) despesa inerente à desmobilização e ao posterior retorno às atividades;
- g) possibilidade de saneamento dos descumprimentos contratuais;
- h) custo total e estágio de execução física e financeira do contrato;
- i) empregos diretos e indiretos perdidos em razão da paralisação do contrato;
- j) custo para realização de nova licitação ou celebração de novo contrato;
- k) custo de oportunidade do capital durante o período de paralisação.

13.4. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA pode dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

13.5. Na hipótese deste subitem, o BANPARÁ pode conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da CONTRATADA de corrigir a situação.

### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**



14.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, o BANPARÁ poderá, garantida a prévia defesa, de acordo com o processo administrativo preceituado no artigo 99 do Regulamento, aplicar ao contratado as sanções de advertência ou suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BANPARÁ por prazo não superior a 02 (dois) anos, que podem ser cumuladas com multa.

14.2. As sanções administrativas devem ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos da CONTRATADA:

- a) dar causa à inexecução parcial ou total do contrato;
- b) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- c) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- d) prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- e) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- f) comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal.

14.3. A sanção de suspensão, referida no inciso III do artigo 83 da Lei nº 13.303/2016, deve observar os seguintes parâmetros:

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

14.4. As penas bases definidas neste subitem devem ser qualificadas nos seguintes casos:

- a) em 1/2 (um meio), se a CONTRATADA for reincidente;
- b) em 1/2 (um meio), se a falta da CONTRATADA tiver produzido prejuízos relevantes para o BANPARÁ.

14.5. As penas bases definidas neste subitem devem ser atenuadas nos seguintes casos:

- a) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA não for reincidente;
- b) em 1/4 (um quarto), se a falta da CONTRATADA não tiver produzido prejuízos relevantes para o BANPARÁ;
- c) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la; e
- d) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA comprovar a existência e a eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do artigo 42 do Decreto nº 8.420/2015.

14.5.1. Na hipótese deste subitem, se não caracterizada má-fé ou intenção desonesta e se a CONTRATADA contemplar os requisitos para as atenuantes previstos nas alíneas acima, a pena de suspensão deve ser substituída pela de advertência, prevista no inciso I do artigo 83 da Lei nº 13.303/2016.

14.6. A CONTRATADA, para além de hipóteses previstas no presente contrato e no Termo de Referência, estará sujeita à multa:

- a) de mora, por atrasos não justificados no prazo de execução de 0,2% (dois décimos

por cento) do valor da parcela do objeto contratual em atraso, por dia de atraso, limitada a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

b) compensatória, pelo descumprimento total do contrato, no montante de até 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

b.1) se houver inadimplemento parcial do contrato, o percentual de até 5% deve ser apurado em razão da obrigação inadimplida.

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

14.8. Acaso a multa não cubra os prejuízos causados pela CONTRATADA, o BANPARÁ pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do artigo 416 do Código Civil Brasileiro.

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

## **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANPARÁ**

15.1. Com fundamento no artigo 5º da Lei nº 12.846/2013, constituem atos lesivos ao BANPARÁ as seguintes práticas:

- a) fraudar o presente contrato;
- b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o contrato;
- c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações deste contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou neste instrumento contratual;
- d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro deste contrato;
- e) realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013, Decreto nº 8.420/2015, Lei nº 8.666/1993, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis, ainda que não relacionadas no presente contrato.

15.2. A prática, pela CONTRATADA, de atos lesivos ao BANPARÁ, a sujeitará, garantida a ampla defesa e o contraditório, às seguintes sanções administrativas:

- a) multa, no valor de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação;
- b) publicação extraordinária da decisão condenatória.

15.3. Na hipótese da aplicação da multa prevista na alínea “a” deste subitem, caso não seja possível utilizar o critério do valor do faturamento bruto da pessoa jurídica, a multa será de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a R\$ 60.000.000,00 (sessenta milhões de reais).

15.3.1. As sanções descritas neste subitem serão aplicadas fundamentadamente, isolada ou cumulativamente, de acordo com as peculiaridades do caso concreto e com a gravidade e natureza das infrações.



15.4. A publicação extraordinária será feita às expensas da empresa sancionada e será veiculada na forma de extrato de sentença nos seguintes meios:

- a) em jornal de grande circulação na área da prática da infração e de atuação do Contratado ou, na sua falta, em publicação de circulação nacional;
- b) em edital afixado no estabelecimento ou no local de exercício da atividade do Contratado, em localidade que permita a visibilidade pelo público, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias; e
- c) no sítio eletrônico do Contratado, pelo prazo de 30 (trinta) dias e em destaque na página principal do referido sítio.

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

15.6. A prática de atos lesivos ao BANPARÁ será apurada e apenada em Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), instaurado pelo Diretor Presidente do BANPARÁ e conduzido por comissão composta por 02 (dois) servidores designados.

15.7. Na apuração do ato lesivo e na dosimetria da sanção eventualmente aplicada, o BANPARÁ deve levar em consideração os critérios estabelecidos no artigo 7º e seus incisos da Lei nº 12.846/2013.

15.7.1. Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas à Lei nº 8.666/1993, ou a outras normas de licitações e contratos da administração pública, e tenha ocorrido a apuração conjunta, o licitante também estará sujeito a sanções administrativas que tenham como efeito restrição ao direito de participar em licitações ou de celebrar contratos com a administração pública, a serem aplicadas no PAR.

15.8. A decisão administrativa proferida pela autoridade julgadora ao final do PAR será publicada no Diário Oficial do Estado do Pará.

15.9. O processamento do PAR não interferirá na instauração e seguimento de processo administrativo específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos ao BANPARÁ resultantes de ato lesivo cometido pelo licitante, com ou sem a participação de agente público.

15.10. O PAR e o sancionamento administrativo obedecerão às regras e parâmetros dispostos em legislação específica, notadamente, na Lei nº 12.846/2013 e no Decreto nº 8.420/ 2015, inclusive suas eventuais alterações, sem prejuízo ainda da aplicação do ato de que trata o artigo 21 do Decreto nº 8.420/2015.

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

15.12. As disposições deste subitem se aplicam quando o licitante se enquadrar na definição legal do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 12.846/2013.

15.13. Não obstante o disposto nesta Cláusula, a CONTRATADA está sujeita a quaisquer outras responsabilizações de natureza cível, administrativa e, ou criminal, previstas neste contrato e, ou na legislação aplicável, no caso de quaisquer violações.

## **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE**

16.1. Quaisquer informações relativas ao presente contrato, somente podem ser dadas ao conhecimento de terceiros, inclusive através dos meios de publicidade disponíveis, após autorização, por escrito, do BANPARÁ. Para os efeitos desta Cláusula, deve ser formulada a solicitação, por escrito, ao BANPARÁ, informando todos os pormenores da intenção da CONTRATADA, reservando-se, ao BANPARÁ, o direito de aceitar ou não o pedido, no todo ou em parte.

## **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ANTICORRUPÇÃO**

17.1. A CONTRATADA assumem o compromisso de deferência a práticas de integridade em todo o encadeamento contratual, com expressa observância aos princípios contidos na Política de Controles Internos e Compliance do BANPARÁ e no Código de Ética e de Conduta Institucional do BANPARÁ, cuja íntegra esta disponibilizada no *site* do BANPARÁ ([www.banpara.b.br](http://www.banpara.b.br)), bem como no termo de compromisso que integra o presente contrato.

17.2. O BANPARÁ reserva-se no direito de realizar auditoria na CONTRATADA para verificar sua conformidade com as Leis e o seu Programa Anticorrupção, sendo a CONTRATADA responsável por manter em sua guarda todos os arquivos e registros evidenciando tal conformidade, assim como disponibilizá-los ao BANPARÁ dentro de 05 (cinco) dias a contar de sua solicitação.

## **18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO**

18.1. As partes contratantes elegem o foro da Comarca de Belém, Estado do Pará, para a solução de qualquer questão oriunda do presente contrato, com exclusão de qualquer outro.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que produzam os efeitos legais, por si e seus sucessores.

..... de .....de .....

Pelo BANPARÁ:

.....  
Diretor Presidente

.....  
Diretor .....

Pela CONTRATADA:

.....  
Nome :

CPF.:

Cargo:

Testemunhas:

1ª.....

Nome:

CPF:

2ª.....

Nome:

CPF:

**ADENDO 3 AO CONTRATO**  
**TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO**

Por este instrumento particular, a CONTRATADA compromete-se a cumprir integralmente as disposições da Políticas de Controles Internos e de Compliance do BANPARÁ, da qual tomou conhecimento neste ato por meio da leitura da cópia que lhe foi disponibilizada.

E, para fiel cumprimento desse compromisso, a CONTRATADA declara e garante que nem ela, diretamente ou por intermédio de qualquer subsidiária ou afiliada, e nenhum de seus diretores, empregados ou qualquer pessoa agindo em seu nome ou benefício, realizou ou realizará qualquer ato que possa consistir em violação às proibições descritas (i) na Lei nº 12.846/2013, doravante denominada “Lei Anticorrupção”, (ii) na Lei Contra Práticas de Corrupção Estrangeiras de 1977 dos Estados Unidos da América (*United States Foreign Corrupt Practices Act of 1977*, 15 U.S.C. §78-dd-1, et seq., conforme alterado), doravante denominada FCPA, (iii) e nas convenções e pactos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, em especial a Convenção da OCDE sobre Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção e a Convenção Interamericana contra a Corrupção – OEA, todas referidas como “Normas Anticorrupção”, incluindo pagamento, oferta, promessa ou autorização de pagamento de dinheiro, objeto de valor ou mesmo de valor insignificante mas que seja capaz de influenciar a tomada de decisão, direta ou indiretamente, a:

- a) qualquer empregado, oficial de governo ou representante de, ou qualquer pessoa agindo oficialmente para ou em nome de uma entidade de governo, uma de suas subdivisões políticas ou uma de suas jurisdições locais, um órgão, conselho, comissão, tribunal ou agência, seja civil ou militar, de qualquer dos indicados no item anterior, independente de sua constituição, uma associação, organização, empresa ou empreendimento controlado ou de propriedade de um governo, ou um partido político (os itens A a D doravante denominados conjuntamente autoridade governamental);
- b) oficial legislativo, administrativo ou judicial, independentemente de se tratar de cargo eletivo ou comissionado;
- c) oficial de, ou indivíduo que ocupe um cargo em, um partido político;
- d) candidato ou candidata a cargo político;
- e) um indivíduo que ocupe qualquer outro cargo oficial, cerimonial, comissionado ou herdado em um governo ou qualquer um de seus órgãos; ou
- f) um oficial ou empregado(a) de uma organização supranacional (por exemplo, Banco Mundial, Nações Unidas, Fundo Monetário Internacional, OCDE) (doravante denominado oficial de governo);
- g) ou a qualquer pessoa enquanto se saiba, ou se tenha motivos para crer que qualquer porção de tal troca é feita com o propósito de:
  - i. influenciar qualquer ato ou decisão de tal oficial de governo em seu ofício, incluindo deixar de realizar ato oficial, com o propósito de assistir o BANPARÁ ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro;
  - ii. assegurar vantagem imprópria;
  - iii. induzir tal oficial de governo a usar de sua influência para afetar ou influenciar qualquer ato ou decisão de uma autoridade governamental com o propósito de assistir o BANPARÁ ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro; ou
  - iv. fornecer um ganho ou benefício pessoal ilícito, seja financeiro ou de outro valor, a tal oficial de governo.

A CONTRATADA, inclusive seus diretores, empregados e todas as pessoas agindo em seu nome ou benefício, com relação a todas as questões afetando o BANPARÁ ou seus negócios, se obrigam a:

- a) permanecer em inteira conformidade com as Leis Anticorrupção, e qualquer legislação antissuborno, anticorrupção e de conflito de interesses aplicável, ou qualquer outra legislação,

regra ou regulamento de propósito e efeito similares, abstendo-se de qualquer conduta que possa ser proibida a pessoas sujeitas às Leis Anticorrupção;

- b) tomar todas as precauções necessárias visando prevenir ou impedir qualquer incompatibilidade ou conflito com outros serviços ou com interesses do BANPARÁ, o que inclui o dever de comunicar as relações de parentesco existentes entre os colaboradores da CONTRATADA e do BANPARÁ; e
- c) observar, no que for aplicável, o Código de Ética e de Condutas Institucionais do BANPARÁ, sobre o qual declara ter pleno conhecimento.

Entendendo que é papel de cada organização fomentar padrões éticos e de transparência em suas relações comerciais, o BANPARÁ incentiva a CONTRATADA, caso ainda não possua, a elaborar e implementar programa de integridade próprio, observando os critérios estabelecidos no Decreto nº 8.420/2015.

Caso a CONTRATADA ou qualquer de seus colaboradores venha a tomar conhecimento de atitudes ilícitas ou suspeitas, especialmente se referentes à violação das Leis Anticorrupção, deve informar prontamente ao BANPARÁ, por meio do Canal de Denúncias .....

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

Por fim, a CONTRATANTE declara estar ciente de que a fiel observância deste instrumento é fundamental para a condução das atividades inerentes ao contrato maneira ética e responsável constituindo falta grave, passível de imposição de penalidade, qualquer infração, no disposto deste instrumento.

.....  
(Local e Data)

.....  
(representante legal)

**ADENDO 4 AO CONTRATO****DECLARAÇÃO DE EMPREGABILIDADE DE PORTADORES DE  
NECESSIDADES ESPECIAIS****DECLARAÇÃO DE EMPREGABILIDADE**

Ao BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.  
Av. Presidente Vargas, nº 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar  
Comércio, Belém/PA, CEP 66.010-000

Ref: Edital de Licitação nº ...../.....

Objeto:.....

Prezados senhores,

A ....., inscrita no CNPJ sob o nº ....., sediada .....(endereço completo)....., com o telefone para contato nº (.....).....-..... e e-mail ....., por intermédio do seu representante legal o(a) Sr.(a) ....., .....(cargo)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ..... e do CPF nº ....., residente e domiciliado(a) no .....(endereço completo)....., DECLARA, para os devidos fins legais, que:

( ) possui em seu quadro de empregados um percentual mínimo de 5% de pessoas portadoras de necessidades especiais, de acordo com o disposto no § 6º do artigo 28 da Constituição do Estado do Pará.

( ) não possui em seu quadro de empregados um percentual mínimo de 5% de pessoas portadoras de necessidades especiais, de acordo com o disposto § 6º do artigo 28 da Constituição do Estado do Pará, em função de possuir menos de 20 (vinte) funcionários em seu quadro de pessoal.

.....  
(Local e Data)

.....  
(representante legal)