

EDITAL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 030/2016

O BANCO DO ESTADO DO PARÁ S. A., por intermédio do Pregoeiro designado pela Portaria n.º 155/2013 leva ao conhecimento dos interessados que, na forma da Lei Federal n.º 10.520/2002, Decreto Federal n.º 5.450/2005, Lei Estadual 6.474/2002, Decreto Estadual n.º 2.069/2006, Lei Complementar n.º 123/2006 e Decreto Estadual n.º 878/2008, **DECRETO FEDERAL n.º 7.174/2010** n.º e subsidiariamente Lei n.º 8.666/1993 alterações posteriores, **FARÁ REALIZAR LICITAÇÃO NA MODALIDADE PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, TIPO MENOR PREÇO, COM OBSERVÂNCIA DAS CONDIÇÕES CONSTANTES DESTES EDITAIS E SEUS ANEXOS.**

Na data, horário e endereço eletrônico abaixo indicado far-se-á a abertura da sessão pública do Pregão Eletrônico, por meio de Sistema Eletrônico:

DATA: 06/05/2016

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 14h (horário de Brasília)

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br

Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a abertura do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local estabelecido no preâmbulo deste Edital, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

1. DO OBJETO

1.1. O presente Pregão Eletrônico tem por objeto a **Contratação de Empresa atuante na área de Tecnologia da Informação para prestação de serviços de DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E CONSULTORIA DOS LEGADOS DA SOLUÇÃO INTERGRADA DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES (CRM), ENVOLVENDO MÓDULOS DE CONTACT CENTER, MÓDULO DE OTP – ONE TIME PASSWORD, MONITORAMENTO E CAPTURA DE TRANSAÇÕES DA REDE BCARD, conforme Especificações Técnicas contidas neste EDITAL e Termo de Referência, pelo período de 12 meses, renováveis na forma da Lei.**

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

1.3. A adjudicação será GLOBAL.

1.4. NO CAMPO “DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO OFERTADO” DO SISTEMA COMPRASNET, OBRIGATORIAMENTE E SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO, O LICITANTE DEVERÁ DESCREVER A SÍNTESE DO OBJETO OFERTADO, NÃO SENDO ACEITÁVEL COMO DESCRIÇÃO APENAS O USO DA EXPRESSÃO “CONFORME O EDITAL” OU SIMILARES, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO.

1.5 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 COMPRASNET.

2. CONSTITUEM ANEXOS DO EDITAL E DELE FAZEM PARTE INTEGRANTE

Anexo I: Termo de Referência

Anexo I-A: Currículo Profissional

Anexo II: Ordem de Serviço

Anexo III: Modelo de Orçamento Estimado (modelo de proposta)

Anexo III-A: Modelo de Declaração de Elaboração Independente de Proposta

Anexo IV: Processo de Desenvolvimento de Software

Anexo V: Softwares de Apoio

Anexo VI: Política Institucional de Segurança da Informação

Anexo VII: Termo de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade sobre os Bens de Informação do Banpará;

Anexo VIII: Requisitos de Segurança para Controles de Acesso aos Sistemas Informatizados

Anexo IX: Termo de Aceite de Atividade

Anexo X: Modelo de Declaração de Inexistência de fato Impeditivo à Habilitação

Anexo XI: Modelo de Declaração de não empregar menor

Anexo XII: Modelos de Atestados e Declarações (**Modelo 1 -Atestado de Experiência na Prestação de Serviços Referentes ao Objeto deste Edital- e Modelo 2 Declaração de que Dispõe de Profissionais com os Perfis e Certificações Descritos no Edital**)

Anexo XIII: Níveis Mínimos de Serviço

Anexo XIV: Detalhamento Técnico dos Sistemas Atuais

Anexo XV: Termo de Recebimento Provisório

Anexo XVI: Orçamento Estimativo

Anexo XVII: Minuta do Contrato (Anexo I do Contrato – Edital e Anexos e Proposta de Preços)

3. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

3.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do Pregão Eletrônico, exclusivamente por meio eletrônico (via internet), enviando a impugnação por e-mail cpl@banparanet.com.br **até 16h (horário local – Belém-Pará).**

3.2. Caberá ao Pregoeiro/Pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Edital, decidir sobre a petição no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas antes da abertura da sessão.

3.3. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, desde que altere a formulação da proposta de preços, será definida e publicada nova data para realização do certame.

3.4. As impugnações protocoladas intempestivamente serão desconsideradas.

4. DA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

4.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico (via internet), no e-mail **cpl@banparanet.com.br** até às **16h (horário local – Belém-Pará)**. As informações e/ou esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro através dos sites **www.banpara.b.br** e **www.compasnet.gov.br**, ficando todos os licitantes obrigados a acessá-lo para obtenção das informações prestadas pelo Pregoeiro.

5. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar deste PREGÃO ELETRÔNICO os interessados que:

5.1.1. Desempenhem atividade pertinente e compatível com o objeto desta Licitação;

5.1.2. Atendam às condições deste EDITAL e seus Anexos, inclusive quanto à documentação exigida para habilitação, constante do item 12 deste Edital;

5.1.3. Estejam registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do §1º do art. 1º do Decreto 3.722, de 09.01.2001, publicado no D.O.U. de 10.01.2001;

5.1.3.1. As empresas não cadastradas no SICAF, e que tiverem interesse em participar do presente Pregão, deverão providenciar o seu cadastramento e sua habilitação junto a qualquer Unidade Cadastradora dos órgãos da Administração Pública, até o terceiro dia útil anterior a data de recebimento das Propostas (§ único, do art. 3º do Decreto 3.722/01).

5.1.3.2. As empresas estrangeiras deverão solicitar o seu credenciamento diretamente no COMPRASNET, até 03 (três) dias úteis antes da abertura da sessão.

5.1.3.2.1- A empresa estrangeira que não funcionar no Brasil, deverá apresentar os documentos estabelecidos no item 12 (Habilitação) do presente Edital, bem como o decreto ou Ato de autorização para o seu funcionamento no Brasil, já que a execução do objeto do contrato ocorrerá no Brasil (nos termos estabelecidos no art. 28, V e art. 32, §4º da Lei nº. 8.666).

5.1.3.2.2- No caso de inexistência de documentos equivalentes ou proibição ou dispensa por Lei ou Norma Legal, de apresentar quaisquer dos documentos solicitados no item 12 do Edital, o fato deverá ser

devidamente declarado e comprovado, sob as penalidades da Lei Brasileira, sendo que os documentos que não estiverem redigidos em português (Brasil) somente serão aceitos se devidamente acompanhados das respectivas traduções por tradutor juramentado do Brasil.

5.2 Como requisito para participação no 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 do instrumento convocatório, bem como a descritiva técnica constante do Termo de Referência no Anexo I do presente Edital.

5.3. Não poderão concorrer direta ou indiretamente nesta licitação:

5.3.1. Servidor de qualquer Órgão ou Entidade vinculada ao Órgão promotor da licitação, bem assim a empresa da qual tal servidor seja sócio, dirigente ou responsável técnico;

5.3.2. Consórcio de empresas, qualquer que seja a sua forma de constituição; grupos de empresas ou mais de uma empresa do mesmo grupo;

5.3.3. Empresa declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, lhe aplicada à sanção nos termos da legislação vigente, ou ainda, punida com suspensão temporária para licitar ou contratar, nos termos do art. 87, III e IV da Lei n.º 8.666/93;

5.3.4. Empresa que se encontre sob falência ou recuperação judicial ou extrajudicial, consórcios de empresas e que estejam coligadas ou subsidiárias entre si;

5.3.5. Empresas que tenham sido descredenciadas no Sistema Unificado de Cadastramento de Fornecedores – SICAF.

6. DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO

6.1. As empresas interessadas deverão proceder ao credenciamento antes da data marcada para início da sessão pública via Internet.

6.2. 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.comprasnet.gov.br.

6.3. O credenciamento e a sua manutenção requerem registro atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), que, também, será requisito para fins de habilitação, consoante o estabelecido no inciso I do art. 13 do Decreto Federal n.º 5.450/05 e inc. I do art. 14 do Decreto Estadual n.º 2.069/2006;

6.4. 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 ao Pregão Eletrônico.

6.5. 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 S/A, órgão promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

6.6. 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.

7. DA PROPOSTA DE PREÇOS

7.1. A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços com valor cotado, a partir da data da liberação do edital no site **www.comprasnet.gov.br, até o horário limite de início da sessão pública, ou seja, até às 14h do dia 06/05/2016, horário de Brasília**, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento da proposta de preços. Durante este período o licitante poderá incluir ou excluir proposta de preços.

7.1.1. As microempresas ou empresas de pequeno porte deverão por ocasião do envio da proposta, declarar, em campo próprio do sistema, sob as penas da Lei, que atende os requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido previsto na referida lei, conforme dispõe o art. 11 do Decreto Estadual Nº 878/2008.

7.2. Como requisito para a participação no Pregão o licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste Edital.

7.3. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, de acordo com o previsto no inciso III, art. 13, do Decreto Federal nº 5.450/05 e inc. III do art. 14 do Decreto Estadual nº 2.069/2006;

7.4. Incumbirá ainda ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão, conforme disposto no inciso IV, art. 13, do Decreto Federal nº 5.450/05 e inc. IV do art. 14 do Decreto Estadual nº 2.069/2006;

7.5. O licitante deverá obedecer rigorosamente aos termos deste Edital e seus anexos. E em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no

COMPRASNET - CATMAT e as especificações constantes do Anexo I - Termo de Referência deste Edital prevalecerão às últimas.

7.6. Na proposta de preços, A SER ENVIADA PELO LICITANTE QUE COTOU O MENOR PREÇO, deverão constar, pelo menos, as seguintes condições, **conforme modelo constante do Anexo III deste edital com observância ao Termo de Referência, Anexo I do edital** :

- a) Razão Social e CNPJ da empresa, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail), este último se houver, para contato, bem como nome do proponente ou de seu representante legal, CPF, RG e cargo na empresa, Banco, agência, número da conta-corrente e praça de pagamento;
- b) Prazo de validade de no mínimo **120 (cento e vinte) dias consecutivos**, a contar da data de sua apresentação.
- c) Preço global de acordo com o(s) preço(s) praticado(s) no mercado , conforme estabelece o inciso IV do art. 43 da Lei Federal nº. 8.666/93 e conforme modelo de proposta, contido no **Anexo III do edital**. Os valores devem constar em algarismo e por extenso (total), expresso em moeda corrente nacional (R\$), com no máximo 02 (duas) casas decimais, **INCLUSIVE NA ETAPA DE LANCES**, considerando a prestação do serviço constante no Termo de Referência - Anexo I do presente Edital. **(para a composição do valor global da proposta, observar o modelo de proposta de preços do anexo III do edital)**.
- d) Declaração de que está de pleno acordo com todas as condições, exigências e obrigações estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como que aceita todas as obrigações e responsabilidades especificadas no edital e seus anexos, em especial, no termo de referência e instrumento de contrato;
- e) Apresentar declaração independente de proposta, nos termos do modelo constante do **Anexo III-A**.

7.8. No preço apresentado pela licitante já estão incluídos todos os tributos e demais encargos que incidam ou venham a incidir sobre o Contrato e a execução dos serviços referidos, assim como contribuições previdenciárias, fiscais e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho, transportes e outros, ficando excluída qualquer solidariedade do Banpará, por eventuais autuações, **observando-se ainda as disposições contidas na SEÇÃO XI – DA COTAÇÃO DE PREÇOS DOS SERVIÇOS do Termo de Referência, anexo I deste edital**.

7.9. Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos.

7.9.1. O BANPARÁ não aceitará qualquer cobrança posterior de quaisquer encargos financeiros adicionais, salvo se criados após a data de abertura desta licitação e que venha, expressamente incidir sobre seu objeto na forma da lei.

7.10. O licitante será responsável pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros. (inciso III do art. 13 do Decreto Federal n.º 5.450/05 e inc. III do art. 14 do Decreto Estadual n.º 2.069/2006).

7.11. Caso exista algum fato que impeça a participação de quaisquer licitantes, ou o mesmo tenha sido declarado inidôneo para licitar ou contratar com a administração pública, este fica impedido de participar da presente licitação, correspondendo a simples apresentação da proposta a indicação, por parte do licitante, de que inexistem fatos que impeçam a sua participação na presente licitação, eximindo assim o Pregoeiro do disposto no art. 97 da Lei nº 8.666/93.

7.12. 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 ou apresentem irregularidades insanáveis, ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.

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

8. DA SESSÃO PÚBLICA

8.1. A partir das **14h (horário de Brasília) do dia 06/05/2016** e de conformidade com o estabelecido neste Edital, terá início à sessão pública do presente Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas em conformidade com o item 1.4 e 1.5, que deverão estar em perfeita consonância com o objeto deste edital no presente Edital e seus Anexos.

8.2. Após a análise preliminar das propostas inseridas no sistema **comprasnet**, ocorrerá o início da etapa de lances, via Internet, única e exclusivamente, no *site* www.comprasnet.gov.br, conforme Edital.

9. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

9.1. Somente os LICITANTES que apresentaram proposta de preços em consonância com o item 1.4 e 1.5, poderão apresentar lances, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

9.2 Assim como as propostas de preços, os lances serão ofertados pelo **VALOR GLOBAL DA PROPOSTA, apurado conforme modelo do anexo III deste edital.**

9.3. Os LICITANTES poderão oferecer lances menores e sucessivos, observado o horário fixado e as regras de sua aceitação.

9.4. O LICITANTE SOMENTE PODERÁ OFERECER LANCES INFERIORES AO ÚLTIMO POR ELE OFERTADO E REGISTRADO NO SISTEMA.

9.4.1. O LICITANTE poderá ofertar lances menores que o seu último, independente do menor lance ofertado pelos outros licitantes concorrentes.

9.5. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

9.6. 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, vedada a identificação do detentor do lance.

9.7. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuam sendo recebidos, para a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

9.8. O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

9.9. Quando a desconexão persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação no site www.comprasnet.gov.br.

9.10. A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo próprio Sistema Eletrônico, de acordo com a comunicação às Licitantes, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado também pelo Sistema Eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

9.11. Caso o Sistema não emita o aviso de fechamento iminente, o Pregoeiro se responsabilizará pelo aviso de encerramento aos licitantes, observados o mesmo tempo de até 30 (trinta) minutos.

9.12. Incumbirá, ainda, ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão. (inciso IV do art. 13 do Decreto Federal n.º 5.450/05 e inc. IV do art. 14 do Decreto Estadual n.º 2.069/2006;).

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

10. DO ENCERRAMENTO DA ETAPA DOS LANCES VIA MEIO ELETRÔNICO

10.1. Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro examinará a proposta de preços classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação.

10.2. Caso não ocorram lances deverá ser verificado o valor estimado dos serviços e a especificação técnica prevista.

10.3. Serão rejeitadas as propostas de preços que, mesmo após os lances e negociação, ainda permaneçam superiores aos preços estimados pela Administração, tanto o preço global como os preços unitários para cada serviço que compõe o valor global.

10.4. Verificado e confirmado ser o licitante titular do menor lance empresa de médio ou grande porte, e existir microempresa(s) ou empresa(s) de pequeno porte que tenha(m) sido classificada(s) com valor de lance até 5% (cinco por cento) acima do menor lance, será aberta a oportunidade para que a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada formule lance melhor e, no caso de recusa ou impossibilidade, proceder-se-á de igual forma com as demais microempresas ou empresas de pequeno porte classificadas sucessivamente (art. 45, da Lei Complementar n° 123/2006).

10.5. Em caso de ocorrência de participação de licitante que detenha a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte, nos termos da Lei n.º 9.317/96 e a sua sucessora Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, serão adotados os seguintes procedimentos:

10.5.1. Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada;

10.5.2. Para efeito do disposto no subitem acima, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

I - A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;

II - Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do inciso anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 10.5.2, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

III - No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem enquadradas no subitem 10.5.2, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

10.5.3 A microempresa e a empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

10.5.4 Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem 10.5.3, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame;

10.5.5. O disposto neste item somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

10.6. Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, a licitante será declarada vencedora.

10.7. Cumpridas as etapas anteriores, o Pregoeiro verificará a habilitação do licitante conforme disposições contidas no presente Edital.

10.8. Se a proposta de preços não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta de preços subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta de preços que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor e a ele adjudicado o objeto do certame.

10.8.1. Ocorrendo a situação a que se refere o inciso anterior, o pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

10.9. Será aceito apenas o registro de uma única proposta de preços vencedora para o item, existindo a possibilidade de convocar licitantes na ordem de classificação, e assim sucessivamente, caso haja desistência da vencedora.

10.9.1. O licitante que desistir dos lances ofertados sujeitar-se-á às penalidades estabelecidas neste edital.

10.10. Atendidas as especificações do edital, estando habilitada a licitante e tendo sido aceito o menor preço apurado, o Pregoeiro declarará a empresa vencedora.

10.11. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão Eletrônico constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade prevista na legislação pertinente.

10.12. A proposta de preços original devidamente atualizada com o último lance deverá ser enviada, **VIA SEDEX**, ou entregue em mãos na CPL, para o BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A, no endereço Av. Presidente Vargas, 251 – 1º andar – Belém-Pará – Bairro do Comércio - Belém – PA, CEP: 66.010-000 no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis da indicação do(s) licitante(s) vencedora(s).

11. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DA PROPOSTA DE PREÇOS

11.1. O julgamento da Proposta de preços dar-se-á pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, observadas as especificações técnicas e os parâmetros mínimos de desempenho definidos no Edital.

11.2. O Pregoeiro efetuará o julgamento das Propostas de Preços, e poderá negociar pelo sistema eletrônico, diretamente com o licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, bem assim decidir sobre sua aceitação.

11.3. O empate entre dois ou mais licitantes somente ocorrerá quando houver igualdade de preços entre a proposta de preços e quando não houver lances para definir o desempate, considerando-se, também, os procedimentos legais previstos para microempresa ou de empresa de pequeno porte. Neste caso o desempate ocorrerá por meio do sistema eletrônico.

11.4. Será admitido apenas 01(um) licitante vencedor.

11.5. Não será motivo de desclassificação as simples omissões que sejam irrelevantes para o entendimento da proposta de preços, que não venham causar prejuízo para o BANPARÁ S/A e nem firam os direitos dos demais licitantes.

11.6. O resultado desta licitação será publicado no Diário Oficial do Estado do Pará e no site www.comprasnet.gov.br.

12. DA HABILITAÇÃO

12.1. Para habilitação neste Pregão Eletrônico, a empresa interessada deverá estar cadastrada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, com os documentos em plena validade, a qual será verificada “online”, atendendo, ainda, às seguintes condições:

12.1.1. Apresentar **DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE IMPEDITIVO DE SUA HABILITAÇÃO**, atestando a inexistência de circunstâncias que impeçam a empresa de participar do processo licitatório, nos termos do modelo constante do **Anexo X** deste Edital, assinada por sócio, dirigente, proprietário ou procurador da Licitante, com o número da identidade do declarante.

12.1.2. DECLARAÇÃO DO LICITANTE DE QUE NÃO POSSUI EM SEU QUADRO DE PESSOAL EMPREGADO(S) MENOR (ES) DE 18 (DEZOITO) ANOS EM TRABALHO NOTURNO, PERIGOSO OU INSALUBRE E DE 16 (DEZESSEIS) ANOS EM QUALQUER TRABALHO, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal de 1988, conforme modelo constante do **Anexo XI** deste Edital;

12.1.3 - APRESENTAR OS ATESTADOS E A DECLARAÇÃO EXIGIDA NA FORMA DA SEÇÃO XXIII DO TERMO DE REFERÊNCIA, ANEXO I DESTE EDITAL

A comprovação do vínculo, dos perfis profissionais e certificações deverão ser apresentadas no ato da contratação, conforme Seção XXIV do termo de referência, anexo I do edital.

12.1.5. Habilitação jurídica:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e com todas as suas alterações, ou a consolidação, se houver, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias. No caso de sociedades empresárias ou sociedades por ações, deverão ser acompanhados de documentos de eleição de seus administradores, no qual deverá estar contemplado, dentre os objetivos sociais, a execução de atividades da mesma natureza ou compatíveis com o objeto da licitação;
- c) Inscrição do ato constitutivo no órgão competente acompanhada, no caso de sociedades civis, de prova da diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

12.1.4. Regularidade fiscal e trabalhista:

- 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 n.º 06/2009 – GABS/SEFIN).”
- c) Prova de Regularidade com o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;
- d) Prova de Regularidade com Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS.
- e) **Declaração contendo número da inscrição estadual e/ou municipal. Caso uma das inscrições ou ambas não se apliquem no caso concreto, a empresa deverá declarar justificando a não aplicabilidade.**
- f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT

12.1.5. Qualificação econômico-financeira:

- a) 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 03 (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, **superior a um (>1)**, resultante da aplicação da seguinte fórmula, com os valores extraídos de seu Balanço Patrimonial ou apurados mediante consulta *online* no caso de empresas inscritas no SICAF:

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

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

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

a.1) A licitante que apresentar índices econômicos **iguais ou inferiores a um (≤ 1)** em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente, deverá comprovar que possui capital social mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor da contratação.

b) As empresas que, porventura, ainda não tiverem concluído seu primeiro exercício social e, conseqüentemente, não possuírem Balanço Patrimonial exigível na forma da lei, poderão participar da licitação mediante apresentação do Balanço de Abertura, em conformidade com a legislação contábil, para a comprovação de sua qualificação econômico-financeira.

c) Certidão negativa de Pedido de falência ou recuperação judicial ou Extrajudicial, 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.**

12.2. Os documentos necessários à habilitação quando estiverem desatualizados no Sistema SICAF ou quando não estiverem nele contemplados, deverão ser inseridos no sistema comprasnet, conforme item 12.3.

12.3. O Licitante que for declarado vencedor do presente Pregão, deverá inserir como anexo, no sistema comprasnet, **todos** os documentos necessários para habilitação e a proposta de preços atualizada com o último lance (**ver modelo do Anexo III**), no prazo a ser fixado pelo Pregoeiro no momento da sessão pública. Sendo que o prazo entre a notificação do licitante que sua empresa foi convocada para entregar os anexos e o retorno da sessão para efetivamente inserir os anexos não poderá ser inferior a 60 (sessenta) minutos.

12.3.1. A documentação a que faz referência o item 12.3, deverá estar devidamente assinada.

12.3.2. Para fins de selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, no decorrer da análise dos documentos de habilitação e proposta de preços pelo Pregoeiro, este poderá diligenciar os referidos documentos e propostas, bem como, solicitar que sejam inseridos, como anexo, documentos atualizados até o prazo final agendado para o retorno da sessão.

12.3.3. Quando a proposta de preços e as declarações constantes dos itens 12.1.1 e 12.1.2 forem assinadas por um preposto da empresa que não seja seu sócio administrador ou proprietário, o licitante também deverá inserir no sistema comprasnet, como anexo, o referido instrumento público ou particular de procuração ou documento equivalente, com firma reconhecida, com poderes especiais para responder, formular ofertas e lances de preços, recorrer e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome do proponente.

12.3.4. O licitante que não observar os itens acima expostos será DESCLASSIFICADO e/ou INABILITADO do certame, conforme o caso.

12.4. O licitante que for declarado vencedor do presente Pregão Eletrônico e que inserir todos os documentos no sistema comprasnet, deverá enviá-los para o BANPARÁ S/A, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis VIA SEDEX ou entregar na CPL, situada na Av. Presidente Vargas, 251 1º andar – Comércio – Belém –Pará – CEP- 66.010.000, em dias úteis, no horário de 9h às 16h.

12.5. As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, **deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição;**

12.5.1 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, 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, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

12.5.2. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

12.6. Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

12.7. A licitante estrangeira deverá apresentar todos os documentos equivalentes aos exigidos as Licitantes brasileiras, autenticados pelos respectivos consulados ou

embaixadas e traduzidos por tradutor juramentado no Brasil, no caso de ser considerada vencedora.

12.8. O não atendimento de qualquer das condições aqui previstas provocará a inabilitação do licitante.

13. DOS RECURSOS

13.1. Qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, explicitando sucintamente suas razões, imediatamente após a divulgação da vencedora, exclusivamente em campo próprio do Sistema Eletrônico, manifestar sua intenção de recorrer.

13.2. Será concedido ao licitante que manifestar a intenção de interpor recurso o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentar as razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis a defesa dos seus interesses.

13.3. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e adjudicação do objeto pelo Pregoeiro ao vencedor.

13.4. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.5. No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

13.6. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a Autoridade Competente adjudicará o objeto e homologará o resultado da licitação para determinar a contratação.

13.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A, localizado à Av. Presidente Vargas, 251 – 1º andar – Bairro do Comércio – Belém-Pará- CEP: 66.010-000, no horário de 9h às 16h (horário local).

13.8. Apenas serão considerados e analisados as razões de recursos e contra-recursos interpostos tempestivos e exclusivamente, em campo próprio do Sistema Eletrônico do comprasnet, salvo os anexos, quando necessário, poderão ser encaminhados via email cpl@banparanet.com.br ou fax (91) 3348-3303 ou (91) 3348-3216.

14. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

14.1. A adjudicação e homologação somente serão efetivadas:

- a) Se não houver manifestação das licitantes da intenção de interpor recursos, devidamente registrada em ata durante o transcurso da sessão do Pregão;
- b) Após o deferimento ou indeferimento dos recursos interpostos e dado conhecimento dos seus resultados.

14.2. A adjudicação do objeto ao licitante vencedor será **GLOBAL** e ficará sujeita à homologação da autoridade competente.

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

14.4. EM OBSERVÂNCIA AO DISPOSTO NO ITEM 20.1 ABAIXO, A EMPRESA VENCEDORA DEVERÁ APRESENTAR O NÚMERO DA AGÊNCIA E CONTA CORRENTE ABERTA NO BANPARÁ, CUJA ABERTURA, OBRIGATORIAMENTE, DEVERÁ SER FEITA NO PRAZO MÁXIMO DE ATÉ 05 (CINCO DIAS) CONSECUTIVOS CONTADOS DA ASSINATURA DO CONTRATO.

15. DO PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

15.1. Depois de homologado o resultado desta licitação, o BANPARÁ convocará a licitante adjudicatária para a assinatura do **Contrato (Anexo XVII)**.

15.2. A convocação de que trata o subitem anterior deverá ser atendida no prazo máximo 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 em lei.

15.3. É facultado ao BANPARÁ, quando o proponente vencedor se recusar a assinar o contrato no prazo e nas condições estabelecidas ou não apresentar situação regular no ato de assinatura do contrato, rescindir o contrato por inadimplência, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo, ou revogar a licitação, independentemente das sanções previstas neste Edital.

15.4. A recusa injustificada do licitante vencedor de assinar o contrato dentro do prazo estabelecido pelo BANPARÁ caracteriza o descumprimento total das obrigações assumidas, sujeitando-a as penalidades legalmente estabelecidas.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE ADJUDICATÁRIO/CONTRATADO

16.1. Além das obrigações expostas em Termo de Referência (Anexo I), o ADJUDICATÁRIO/CONTRATADO fica vinculado a:

- a) Dar integral cumprimento ao objeto desta licitação, à legislação vigente, a todas as normas vigentes, à sua proposta, bem como às necessidades e orientações do BANPARÁ;

- b) Assinar o contrato, relativa ao objeto que lhe for adjudicado;
- c) Cumprir fielmente as obrigações enunciadas na Minuta do Contrato – Anexo XVII deste edital;
- d) Prestar GARANTIA na forma do art. 56 da lei nº 8.666/93, bem como, observância as regras contidas na SEÇÃO XIII do Termo de Referência **e disposições contidas na minuta do contrato - Anexo XVII deste edital;**
- e) Prestar os serviços nos prazos estabelecidos pelo Banpará, bem como em conformidade com as especificações e condições exigidas no **Termo de Referência** (Anexo I). Caso a entrega não seja feita dentro do prazo ou fora das especificações exigidas no edital, o **CONTRATADO** ficará sujeito às penalidades estabelecidas neste edital e na lei n.º 8.666/93;
- f) Usar pessoal próprio, contratado sob inteira responsabilidade, para, sob a sua supervisão direta entregar os objetos com qualidade e em perfeito estado;
- g) Arcar com as despesas de locomoção, alimentação e estadia para técnicos não residentes na cidade de Belém-Pa.
- h) Fornecer os equipamentos e serviços de primeira qualidade, conforme as orientações contidas neste Termo de Referência;
- i) Acatar todas as exigências do BANPARÁ, sujeitando-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- j) Substituir os objetos rejeitados pelo BANPARÁ, por considerá-los inadequados, devido à qualidade ou outros quesitos, arcando o **CONTRATADO** pelos ônus decorrentes da substituição.
- k) Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação deste Pregão;
- l) Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao BANPARÁ 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;
- m) Manter-se durante a execução dos serviços em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas por lei e neste edital, bem como, quanto ao cumprimento da emenda constitucional nº 42 à Constituição do Estado do Pará, de 04 de junho de 2008, devendo a empresa contratada, por ocasião da retirada da nota de empenho, apresentar declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na referida emenda;
- n) Emitir Nota Fiscal Eletrônica – Nfe, modelo 55, nos termos do Protocolo ICMS 42/2009 de 03 de julho de 2009, se for o caso.

16.2. O ADJUDICATÁRIO/CONTRATADO não será responsável:

- a) Por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior;
- b) Por quaisquer trabalhos, serviços ou responsabilidades não previstos neste Edital.

16.3. O BANPARÁ não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade do ADJUDICATÁRIO/CONTRATADO para outras entidades, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

16.4. O contratado deverá prestar garantia ao BANPARÁ, conforme previsto no art. 56 da Lei 8.666/93, no prazo e nas condições estabelecidas na **Minuta de Contrato** (Anexo XVII).

17. DAS OBRIGAÇÕES DO BANPARÁ

17.1. Além das obrigações expostas em Termo de Referência (Anexo I) O BANPARÁ, após a assinatura do contrato, compromete-se a:

- a) Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes do **CONTRATADO**, se for o caso, desde que estejam devidamente identificados, aos locais onde os objetos serão entregues, em horário adequado e no tempo necessário para sua entrega;
- b) Prestar todas as informações, todos os dados necessários para a execução do objeto contratado, observados o sigilo profissional e o bancário;
- c) Promover os pagamentos na forma convencionada e dentro do prazo estipulado para tal;
- d) Atestar as faturas correspondentes aos objetos entregues;
- e) Comunicar ao **CONTRATADO** toda e qualquer ocorrência relacionada com a entrega dos equipamentos;
- f) Acompanhar e fiscalizar a entrega dos objetos, por meio de funcionário indicado e designado como representante do BANPARÁ.

18. DO PRAZO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

18.1. Os serviços serão prestados na forma e nos prazos previstos no termo de referência, anexo I do edital, bem como, na minuta do contrato.

18.2. Os serviços prestados em desacordo com o especificado neste instrumento convocatório e na proposta da ADJUDICATÁRIA serão considerados inexecução total do contrato, sujeito às penalidades nele prevista.

19. DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

19.1. O fornecimento dos bens objeto deste Pregão será fiscalizado, conforme o caso, por um empregado ou por uma Comissão composta de no mínimo 3 (três) empregados do BANPARÁ, doravante denominada FISCALIZAÇÃO, com autoridade para exercer, como representante da Administração do BANPARÁ, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização da execução contratual.

20. DO PAGAMENTO

20.1 O pagamento será efetuado, conforme regras descritas no Termo de Referência, anexo I deste edital e **exclusivamente** por crédito em conta-corrente da ADJUDICATÁRIA/CONTRATADA aberta no BANPARÁ, conforme art. 2º do Decreto Estadual n.º 877/2008 de 31/03/2008, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação neste certame e observadas as seguintes condições:

- a) Apresentação de nota fiscal/fatura devidamente atestada pela FISCALIZAÇÃO, acompanhada da Certidão Negativa de Débito – CND, emitida pelo INSS, e do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- b) Será efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições exigidos pela legislação em vigor, tais como, IR, ICMS, CSLL, COFINS, PIS/PASEP, etc.
- c) **Apresentação do número da agência e conta corrente aberta no Banpará, cuja abertura, obrigatoriamente deverá ser feita no prazo MÁXIMO DE ATÉ 05 (CINCO DIAS) CONSECUTIVOS CONTADOS DA ASSINATURA DO CONTRATO.**
- d) A Contratada, optante pelo Simples, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, declaração, conforme modelo constante do Anexo IV da Instrução Normativa SRF nº 480, de 15/12/2004, substituído pelo Anexo IV constante da IN RFB nº 791, de 10 de dezembro de 2007. Caso não o faça, ficará sujeita à retenção de imposto e contribuições, de acordo com a referida Instrução.
- e) As Notas Fiscais/Faturas e Documentações entregues em desacordo serão devolvidas pelo **BANPARA** com as informações que motivaram a rejeição, contando novo prazo para o efetivo pagamento, após visto e homologação na Fatura, exarados pela área técnica. A devolução de notas/faturas não servirá de pretexto para a suspensão dos serviços ou ao descumprimento de cláusulas contratuais.

20.2 A contratada se obrigará a utilizar a Nota Fiscal Eletrônica NF-e Modelo 55, em substituição a Nota Fiscal Modelo 1 ou 1-A (modelo antigo), na totalidade das operações de compras efetuadas pelas Unidades do CONTRATANTE, independente da atividade econômica exercida. Assim sendo, nenhuma nota fiscal modelo 1 ou 1-A será aceita, mesmo que dentro do prazo de validade de uso. Os demais modelos de notas fiscais e cupom fiscal continuam em vigor.

20.3. Nenhum pagamento será efetuado à ADJUDICATÁRIA/CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação, em especial, quando os documentos comprobatórios de situação regular em relação ao INSS e ao FTGS, apresentados em atendimento às exigências de habilitação, estiverem com a validade expirada, de modo que o pagamento ficará retido até a apresentação de novos documentos dentro do prazo de validade. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária, conforme disposto no artigo 195, § 3º da Constituição Federal.

20.4 Ocorrendo atraso no pagamento das faturas ou outros documentos de cobrança emitidos pela **CONTRATADA**, desde que não haja culpa da **CONTRATADA**, 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.

20.5. Os valores contratados serão reajustados anualmente, a contar da data da apresentação formal pela ADJUDICATÁRIA/CONTRATADA de sua proposta de preços, 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.

21. DAS PENALIDADES

21.1 O LICITANTE será sancionado com o impedimento de licitar e contratar com o BANPARÁ e será descredenciado no SICAF e no cadastro de fornecedores do BANPARÁ, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, e demais cominações legais, nos seguintes casos:

- a) Cometer fraude fiscal;
- b) Apresentar documento falso;
- c) Fizer declaração falsa;
- d) Comportar-se de modo inidôneo. Reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93;
- e) Não assinar o contrato ou retirar a nota de empenho no prazo estabelecido;
- f) Deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- g) Não manter a proposta, incidindo também nesta hipótese a não apresentação de amostra e dos documentos exigidos na licitação.

21.2. Na análise do descumprimento, quanto aos itens “f” e “g”, desde que o ato da licitante não resulte em prejuízos para o BANPARÁ, poderá ser aplicada a penalidade de ADVERTÊNCIA.

21.3. Verificado o descumprimento ao presente Edital, o Pregoeiro, solicitará mediante e-mail a apresentação de defesa no prazo de 05 (cinco) dias.

21.4. Findo o referido prazo, com apresentação ou não das razões da empresa, o Pregoeiro, submeterá o processo à Diretoria Administrativa, com sugestão quanto ao arquivamento ou aplicação de penalidade, para decisão;

21.5. Da decisão o LICITANTE será notificado mediante e-mail ou carta com Aviso de Recebimento, para querendo, apresentar eventual recurso à decisão no prazo de 05 (cinco) dias, o qual será julgado pela Presidência da Instituição.

21.6. O licitante que cometer as infrações estabelecidas em lei ficará impedido de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até cinco anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a

reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas no Edital e seus anexos e das demais cominações legais.

21.7. O BANPARÁ poderá, garantida a defesa prévia, aplicar sanções administrativas à ADJUDICATÁRIO-CONTRATADA, nos termos dos arts. 86 e 87 da Lei 8.666/93 e na minuta de contrato.

21.8. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas e das demais cominações legais.

21.9. Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições especificados no § 1º do art. 57 da Lei n.º 8.666/93, devendo a solicitação dilatória, sempre por escrito, fundamentada e instruída com os documentos necessários à comprovação das alegações, ser recebida contemporaneamente ao fato que ensejá-la, sendo considerados injustificados os atrasos não precedidos da competente prorrogação.

22. DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

22.1. A empresa **CONTRATADA**, como condição prévia da assinatura do Instrumento Contratual, deverá apresentar Declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na Emenda Constitucional nº 42, de 04 de junho de 2008, à Constituição do Estado do Pará.

23. DAS ALTERAÇÕES:

23.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

23.2. A **CONTRATADA** é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessário, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado adjudicado.

24. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

24.1. Os licitantes deverão observar os mais altos padrões éticos durante o processo licitatório, estando sujeitos às sanções previstas na legislação brasileira.

25. DO FORO

25.1. As questões decorrentes da execução deste edital, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Comum, no Foro da cidade de Belém/PA, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

26. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 26.1.** Esta licitação poderá ser revogada total ou parcialmente, ou ainda anulada, sem que caiba indenização aos licitantes em consequência do ato, nos termos da legislação vigente.
- 26.2 -** A presente licitação poderá ter a sua abertura adiada ou transferida para outra data, mediante aviso prévio.
- 26.3 -** Os documentos exigidos neste procedimento licitatório poderão ser apresentados em original, por meio de fotocópias autenticadas por cartório competente ou servidor da administração, ou fotocópias simples (exceto cópia de FAX) acompanhadas dos originais para cotejo no ato da apresentação.
- 26.4 -** As normas que disciplinam este pregão eletrônico serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança da futura contratação.
- 26.5 -** Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o BANPARÁ não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 26.6 -** 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 relativa a esta licitação.
- 26.7 -** Da sessão será lavrada ata eletrônica com a relação das licitantes e todas as ocorrências que interessarem ao certame.
- 26.8 -** Sem prejuízo das disposições contidas no Capítulo III – Dos Contratos da Lei n.º 8.666/93, o presente Edital e a proposta do ADJUDICATÁRIO serão partes integrantes do contrato a ser firmada com o ADJUDICATÁRIO.
- 26.9 -** O instrumento de contrato a ser assinado com a adjudicatária poderá ser alterado nos casos previstos no art. 65 da Lei n.º 8.666/93, desde que haja interesse da Administração Pública.
- 26.10 -** O Pregoeiro ou autoridade superior poderão promover diligências destinadas a elucidar ou complementar a instrução do processo, em qualquer fase da licitação.
- 26.11 -** Os licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 26.12 -** A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação do objeto pelo BANPARÁ.
- 26.13 -** Para fins de aplicação das sanções administrativas constantes no presente edital, o lance é considerado proposta de preços.
- 26.14 -** O desatendimento de exigências formais não essenciais, não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação, e a exata compreensão da sua proposta de preços, durante a realização da sessão pública do Pregão eletrônico.
- 26.15 -** O Pregoeiro, ou autoridade superior, poderá subsidiar-se em pareceres emitidos pela área técnica especializada ou por técnicos ou especialistas no assunto objeto desta licitação.
- 26.16 -** Em caso de discrepância entre os anexos e o Edital prevalecerá a redação do instrumento convocatório.

26.17 - O Pregoeiro não desclassificará ou inabilitará, qualquer licitante por falta de rubrica, erros ou omissões que não prejudiquem o curso do processo e possa satisfazer as exigências dentro da sessão.

26.18 - Para a participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte, aplicar-se-ão, no curso desta licitação, as determinações contidas na Lei Complementar n.º 123/2006.

26.19 - Aplicam-se, a presente licitação, subsidiariamente, as Leis n.º 8.078/1990 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor e demais normas legais pertinentes.

26.20 - O edital e seus anexos, além de poderem ser lidos e retirados através da internet nos sites www.comprasnet.gov.br, www.banpara.b.br e www.compraspara.pa.gov.br poderão também ser obtidos no BANPARÁ, situado Av. Presidente Vargas, 251 -1º andar, no horário de 9 às 16h, em dias úteis.

26.21 - Para consulta nos autos quando necessário ao perfeito entendimento deste edital, poderá ser contactada à Comissão Permanente de Licitações, pessoalmente, no endereço Av. Presidente Vargas, 251 - 1º andar - Sala de licitações - Belém-Pa, ou através do telefone/fax (91) 3348-3391 ou fones (91) 3348-3392 e (91) 3348-3303, entre 9h e 16h ou ainda pelo e-mail cpl@banparanet.com.br.

26.22 - Toda comunicação oficial se dará através de correspondência com AR ou fac-símile ou por publicação ou ainda, por e-mail, nos termos da legislação.

Belém-Pará, 26 de abril de 2016.

Gabriel Henrique Cavalcante da Silva
Pregoeiro

SEÇÃO I - DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**Subseção 1: Apresentação**

1. O Banco do Estado do Pará S.A. - BANPARÁ, que para todos os efeitos decorrentes deste documento será denominado **CONTRATANTE** nos itens que seguem, disponibiliza em sua estrutura uma ampla quantidade de opções de produtos e serviços a todos os seus clientes e procura sempre acompanhar as tendências de mercado no que se refere à oferta de produtos, bem como serviços típicos de um Banco Estadual.

O BANPARÁ caracteriza-se por ser um Banco múltiplo que possui automatizada a totalidade de suas agências e postos de atendimento e atendimento eletrônico. A clientela do BANPARÁ é composta em, sua maioria, pelo funcionalismo público estadual e municipal, membros dos Poderes Legislativo e Judiciário do Estado do Pará, bem como o próprio Governo do Estado do Pará e seus Órgãos e Autarquias, e finalmente pessoas físicas, e empresas de diversos segmentos econômicos.

Os serviços de Processamento de Dados e Comunicação do BANPARÁ são centralizados no Edifício situado à Rua da Municipalidade, 1.036, bairro Umarizal, cidade de Belém - PA.

Os equipamentos hoje instalados são Servidores Virtuais implementados em dois *Data Centers* Privados e Próprios com inúmeros e distintos Sistemas Operacionais. Os Serviços de Infraestrutura também estão disponíveis em *Appliances* isolados para serviços específicos como voz, imagem e segurança. As agências, por sua vez, utilizam Servidores com Sistema Operacional Windows 2003 Server e estações com Sistema Operacional Windows XP e 7, comunicando-se através de protocolo TCP/IP.

O serviço de atendimento eletrônico (*Call Center*, SAC e Ouvidoria) estão disponíveis 24 x 7 sendo que o atendimento personalizado para a Ouvidoria é de 08:00hs às 18:00 hs, *Call Center* de 08:00hs às 19:00hs e SAC 24hs. O BANPARÁ também atende seus clientes através da sua rede BCARD 24 x 7.

Oferecendo a sustentação necessária à integração de informações e disponibilização das transações, atendimento e autenticação em tempo real para os clientes, existe um conjunto de sistemas que operam diariamente, de forma ininterrupta, durante o ano inteiro, que constituem a solução de CRM (*Customer Relationship Management* – Gestão de Relacionamento com o Cliente), que para todos os efeitos decorrentes deste documento, será denominada **Solução de CRM** ou, simplesmente, **Solução**.

Subseção 2: Necessidade da contratação

2. A manutenção e evolução dos serviços disponibilizados pela Solução de CRM são vitais para a continuidade do negócio do BANPARÁ, haja vista que garantem o atendimento eletrônico, personalizado, campanhas, de forma segura e

disponibilidade de serviços a seus clientes e parceiros, de modo que a essência da relação com estas partes é baseada no serviço disponibilizado pela citada Solução. Além da necessidade de manutenção, o mercado, por seu caráter dinâmico e de constante mutação de cenários, de forma intangível acaba sempre exigindo adequação das organizações de nele atuam, especialmente o mercado financeiro. Por conta disso, há imensa necessidade de ter à disposição a capacidade de adequação das soluções de TI às novas necessidades de negócio, sejam oriundas do mercado, adequação a atividades internas ou por imposição legal.

Em consonância com as melhores práticas de governança, o Banpará possui em sua estrutura o Comitê de Tecnologia da Informação, que tem por objetivo primordial alinhar a aplicação dos recursos de TI com as ações estratégicas da empresa, priorizando o uso destes recursos nas atividades essenciais para o cumprimento da sua missão. Em consonância com os alinhamentos estratégicos da Tecnologia da Informação e planejamento do Banpará, os softwares de CRM, representada pela Solução de CRM, consiste em fator fundamental que tem garantido e garantirá o estreitamento no relacionamento com seus clientes através da gama de serviços providos pela solução e também pela segurança constante na autenticação de suas transações.

Subseção 3: Motivação

3. O BANPARÁ vem passando por uma crescente demanda de serviços inerentes aos seus objetivos estratégicos. A fim de manter a qualidade compatível com tal crescimento, ações são necessárias para que seja viável, de modo sustentável, tal crescimento, em especial os fatores a seguir:
 - a) Suportar e melhorar a aplicação existente nos setores *Call Center*, SAC e Ouvidoria;
 - b) Disponibilizar novos serviços no atendimento eletrônico (URA – Unidade de Resposta Audível);
 - c) Aderência ao Decreto 6.523/08 sobre Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC);
 - d) Aderência a Resolução BACEN 3.849 sobre instituição de Ouvidoria;
 - e) Continuar o trabalho de aperfeiçoamento na autenticação complementar dos seus clientes nos canais de atendimento;
 - f) Continuar o trabalho de aperfeiçoamento na captura de transações nos terminais POS (*Point of Sale ou Point of Service* – Ponto de Venda ou Ponto de Serviço) do BANPARÁ ou transações capturadas por seus parceiros;
 - g) Garantir, sob o contexto geral deste documento, o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

Subseção 4: Resultados a serem alcançados

4. O objetivo geral é a manutenção da estrutura existente e garantir o necessário para o processo de expansão já citado. Os resultados gerais esperados com a contratação são:
 - a) Melhoria dos aspectos que cabem ao Banpará da rede *BCard*;
 - b) Manutenção e melhoria da segurança na autenticação complementar utilizando a tecnologia OTP (*One-Time Password* – Senha Descartável);
 - c) Melhorar o atendimento eletrônico e resposta aos clientes do BANPARÁ;
 - d) Manutenção e melhoria da solução de Relacionamento com o Cliente do BANPARÁ.

Subseção 5: Justificativa da estratégia de trabalho escolhida

5. Com o advento de uma nova etapa na contratação de Soluções de Tecnologia da Informação, a implementação da Instrução Normativa nº 04/2010 (embora de âmbito federal, é aplicável a todo país, considerando a força jurídica soberana exercida por tal instância) veio inovar, ao preceituar um novo modelo para as licitações de TI, onde dentre outras mudanças significativas, há um destaque maior no papel do planejamento e o fim do emprego das contratações sob a modalidade de postos de trabalho.

O BANPARÁ optou por um modelo de serviço de desenvolvimento e manutenção de software que funcionará em suas instalações haja vista a necessidade de participação de quadro de funcionários do BANPARÁ (Exemplo: reunião para levantar requisitos, reunião para sanar dúvidas ou dirimir conflitos, reunião para apresentação de solução, Homologação, Implantação, Transferência de Conhecimento e Treinamento, análises de problemas e demais suportes que se fizerem necessários) - objetivando:

- a) Maior celeridade nos atendimentos de sustentação de sistemas;
- b) Troca de experiências entre os quadros funcionais relacionados, de modo que o processo de transferência de conhecimento, além das diretrizes previstas neste documento, ocorra no cotidiano.

SEÇÃO II - DO OBJETO

6. Contratação de Empresa atuante na área de Tecnologia da Informação para a Prestação de Serviços de **DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, SUPORTE, E CONSULTORIA DOS LEGADOS DA SOLUÇÃO INTERGRADA DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES (CRM), ENVOLVENDO MÓDULOS DE CONTACT CENTER, MÓDULO DE OTP - ONE TIME PASSWORD, MONITORAMENTO E CAPTURA DE TRANSAÇÕES DA REDE BCARD** de 12 meses, renováveis na forma da Lei.

7. O desenvolvimento, manutenção e suporte à operação da **Solução de CRM**, incluindo componentes e sistemas desenvolvidos e/ou adquiridos pelo CONTRATANTE hoje em funcionamento (conforme necessidade da Administração), para manter a disponibilidade da Solução, hoje em funcionamento, incluindo alterações de ordem corretiva, legal, adaptativa, evolutiva, preventiva e apoio em desenvolvimento de novas funcionalidades, através da alocação de equipe técnica nas dependências do CONTRATANTE composta por:
- a) 1 (um) Coordenador de Projetos Preposto responsável pela interlocução técnica entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA acerca da execução geral do contrato, gestão e acompanhamento da qualidade dos serviços;
 - b) Até 3(três) Analistas de suporte e desenvolvimento de Sistemas para implementação e manutenção da solução, a critério do CONTRATANTE;
8. Sobreaviso para a prestação do serviço de suporte técnico integral, no formato 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano) excluindo-se horários dentro do expediente normal de trabalho (8h às 18h). A prestação de serviços ocorrerá durante o tempo que durar o contrato, ficando um ou mais membros da equipe à disposição do CONTRATANTE para ser acionado, no caso de uma ocorrência anormal nos serviços da Solução.
- a) 1 (um) Suporte 24x7x365 para Sistemas e Aplicações;
 - b) O sobreaviso é um serviço prestado pela CONTRATADA para problemas relacionados à Solução que ocorram em horário fora do expediente comercial, que necessitem de ação corretiva por parte da CONTRATADA.
9. Adicionalmente, para o processo de desenvolvimento de novas funcionalidades, prospecção, concepção e estudos para a evolução da Solução, os itens abaixo fazem parte do objeto deste documento:
- a) Banco de Horas, anual, no total de 3.000 (três mil) horas com o objetivo de prover o atendimento fora do horário comercial para suporte e implantação de novas versões a serem disponibilizadas ao CONTRATANTE para garantir o pleno funcionamento na solução e novas funcionalidades, bem como consultoria em processos de *Call Center* visando a melhora no processo de atendimento receptivo ou ativo, definição e ajuste de indicadores, sendo acionado quando houver necessidade para o CONTRATANTE, sem obrigatoriedade de utilização de quantidade mínima;
 - b) Pontos de Função, anuais, para a prestação do serviço de Fábrica de software nas dependências da CONTRATADA. O total de até 1.500 (mil e quinhentos) Pontos de Função poderá ser demandado, conforme critério exclusivo do CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, para a execução das Ordens de Serviço de manutenção, sem a obrigatoriedade de acionamento de um quantitativo mínimo.

SEÇÃO III - DO LOCAL E HORÁRIO DOS SERVIÇOS

10. Os serviços de desenvolvimento realizados pela equipe alocada ocorrerão nas dependências do CONTRATANTE e serão realizados em jornadas de 8 horas diárias em dias úteis bancários.
11. Os serviços de customização, desenvolvimento de novas funcionalidades, testes e planejamento ocorrerão nas dependências da CONTRATADA. A CONTRATADA deverá, em conjunto com o CONTRATANTE, definir o melhor calendário e horário para disponibilização das fases de Homologação, Piloto e Produção com o objetivo de minimizar interrupções dos serviços atualmente em produção.
12. Os serviços de fábrica de software, baseados em OS, serão executados nas dependências da CONTRATADA, exceto nas situações que demandam reuniões ou interação constante com equipes do CONTRATANTE, conforme especificado neste Termo de Referência.
13. Nos serviços de implantação e manutenção evolutiva, as atividades de coordenação, planejamento, engenharia de requisitos, execução do processo de mudança, homologação, implantação e operação assistida em produção deverão ser realizadas nas dependências do CONTRATANTE, em Belém-PA.
14. Os serviços a serem realizados aos sábados, domingos e feriados pela CONTRATADA não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como, horas-extras ou adicionais noturnos.
15. O deslocamento de prestador de serviço da CONTRATADA para a realização de levantamento de requisitos, planejamento, revisões, auditorias de qualidade dos produtos/artefatos, reuniões, pontos de controle previstos, homologação, dentre outros artefatos produzidos nas instalações do CONTRATANTE não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como nenhum tipo de pagamento correspondente a horas-extras, deslocamentos ou adicionais noturnos.
16. Os empregados da CONTRATADA somente terão acesso às dependências do CONTRATANTE devidamente identificados (identificação funcional) e deverão cumprir todas as normas de segurança e procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
17. Os treinamentos presenciais serão ministrados em Belém-PA.

SEÇÃO IV - DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE TI E DEFINIÇÕES BÁSICAS

18. A contratação dos serviços descritos neste Termo de Referência visa atender às necessidades de manutenções em sistemas legados, bem como o desenvolvimento de novas funcionalidades, permitindo a perfeita integração aos sistemas de informação existentes no ambiente do CONTRATANTE. Os serviços são detalhados a seguir:

- a) Manutenção de sistemas de informação, que pode ser:
 - i - Corretiva (corrigir erros ou defeitos identificados nos sistemas que impeçam o funcionamento correto ou que representem desvios às especificações definidas). Estas correções serão providas pela CONTRATADA sem ônus adicional algum para o CONTRATANTE;
 - ii - Adaptativa (dar ao sistema condições para se adaptar a uma nova situação, ou aspectos diferentes de situações já existentes);
 - iii - 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.);
 - iv - Legal (dar cumprimento a normas legais ou regulamentares);
 - b) Desenvolvimento de novas funcionalidades de sistemas de informação;
 - c) Documentação técnica de sistemas em desenvolvimento ou manutenção;
 - d) Ajuste e Migração de dados para viabilizar o desenvolvimento e manutenção de sistemas;
 - e) Testes nos sistemas desenvolvidos;
 - f) Treinamento dos sistemas desenvolvidos e mantidos.
- 19.** As atividades descritas no inciso “i” da alínea “a” do **item 18** serão realizadas pela equipe fixa de Sustentação presente nas dependências do CONTRATANTE;
- 20.** As atividades de desenvolvimento descritas nos incisos “ii” e “iii” da alínea “a” do **item 18** serão realizadas nas dependências da CONTRATADA;
- 21.** As atividades de desenvolvimento descritas no inciso “iv” da alínea “a” do **item 18** serão realizadas preferencialmente nas dependências da CONTRATADA;
- 22.** As atividades descritas na alínea “f” do **item 18** serão preferencialmente desenvolvidas pela equipe fixa de Sustentação presente nas dependências do CONTRATANTE;
- 23.** As atividades descritas nas alíneas “b”, “c”, “d” e “e” do **item 18** deverão preferencialmente ser realizadas pela equipe de Fábrica de Software da CONTRATADA visando o atendimento de demanda.
- 24.** A licitante vencedora deverá alocar profissionais que farão parte da equipe, com a responsabilidade de realizar desenvolvimento, manutenção e suporte dos sistemas integrantes da Solução em utilização pelo CONTRATANTE ou solução cedida em caráter de viabilidade de negócio a Órgãos do Governo do Estado do Pará, Prefeituras e empresas privadas.
- 25.** O Suporte Técnico inclui, além das manutenções corretivas, a realização de consultas eventuais a dados existentes em sistemas integrantes da Solução, via script de banco

de dados do tipo somente leitura, além de serviços de configuração, instalação e atualização de versão e assistência técnica e suporte a dúvidas sobre sistemas.

26. O detalhamento técnico da Solução está disponível no [ANEXO XIV - DETALHAMENTO TÉCNICO DOS SISTEMAS ATUAIS](#).
27. Os softwares de apoio são todos os softwares necessários ao funcionamento da solução sobre a infraestrutura de hardware do CONTRATANTE, os quais complementam as funcionalidades da Solução ou dão suporte ao seu funcionamento, permitindo que esta cumpra todos os requisitos funcionais e não funcionais estabelecidos no Edital. Diferenciam-se da Solução por não integrarem seu núcleo (não fazem parte dos módulos que implementam diretamente os processos de trabalho nem de outras funcionalidades inerentes ao gerenciamento, gestão do ciclo de vida e funcionamento da Solução), necessitando, portanto, caso necessário, de licenciamento em separado, de forma onerosa ou gratuita.
28. No contexto deste Edital, os softwares de apoio são divididos da seguinte forma:
- a) Os fornecidos pelo CONTRATANTE de uso obrigatório pela CONTRATADA, cujas licenças serão providas pelo CONTRATANTE. São exemplos: banco de dados, sistema operacional, ambiente de virtualização, Correio Eletrônico, ferramenta de integração de dados, de controle de demandas, de gestão de projetos e portfólio (EPM), *Learning Management System*, entre outros;
 - b) Os softwares que controlam o atendimento dos incidentes, requisições, problemas, tarefas e e-mail institucional não podem ser substituídos por outras soluções;
 - c) Caso a CONTRATADA necessite de ferramenta que não seja disponibilizada pelo CONTRATANTE, como IDE (iniciais em inglês para Ambiente de Desenvolvimento Integrado) específica para desenvolvimento de sistemas, aquela (isto é, a CONTRATADA) deverá providenciar às suas custas, caso não encontre alternativa não onerosa.
29. Os softwares de apoio fornecidos pelo contratante, de uso obrigatório pela CONTRATADA, são descritos no ANEXO V – SOFTWARES DE APOIO.
30. Caberá à CONTRATADA dispor de profissionais com conhecimento sobre os softwares de apoio fornecidos pelo CONTRATANTE, não sendo responsabilidade deste último prover qualquer treinamento, salvo em relação aos softwares de apoio desenvolvidos pelo próprio CONTRATANTE.
31. Caberá ao CONTRATANTE somente a responsabilidade de disponibilizar licenças dos softwares de apoio por ele fornecidos, em quantidade suficiente para permitir a

implantação e operação da Solução em todos os ambientes de execução e permitir o suporte necessário para os trabalhos desenvolvidos no ambiente do CONTRATANTE.

32. Os softwares de apoio fornecidos pelo CONTRATANTE deverão ser configurados pela CONTRATADA e por ela provida a integração com o núcleo da Solução, quando necessário, de forma a alcançar os requisitos estabelecidos neste Edital.
33. A **ITIL®** (*Information Technology Infrastructure Library*), que em português significa Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, foi desenvolvida em 1980 pela Agência Central de Computação e Telecomunicações (CCTA), uma agência do Governo Britânico que coletou as melhores práticas das maiores indústrias e a desenvolveu, uma biblioteca que possui as melhores práticas nos processos de gerenciamento de serviços de TI. A partir da década de 1990, a ITIL tornou-se um padrão de fato, e hoje suas práticas são adotadas em empresas de todo o mundo. Atualmente a ITIL é mantida pelo OGC (*Office Government Commerce*), sendo a *Exin Institute*, a autoridade certificadora mundial antiga, a *APM Group Ltd*, atual autoridade certificadora mundial. Os certificados são obtidos através de exames realizados de forma *on line* ou presencial em centros de testes disponíveis em 175 países, organizados pelos provedores de certificação *Person-VUE* e *Prometric Test Center*. Neste Termo de Referência não é exigida certificação em ITIL nem da empresa, nem de seus profissionais, haja vista as dificuldades de certificação implicar em restrição significativa para as licitantes, o que poderia prejudicar a concorrência. Porém, considerando o fato de ser um conjunto de boas práticas reconhecido mundialmente, é solicitada no **item 66** a aderência da visão macro do processo de atendimento da CONTRATADA aos procedimentos preconizados pela ITIL, haja vista ser balizadora do nível de maturidade das ações da CONTRATADA quanto a atendimentos de solicitações de seus clientes e ser a referência praticada pelo CONTRATANTE em seus processos de atendimento em TI. A SEÇÃO VII – DA GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA SOLUÇÃO apresenta a estrutura metodológica mínima de atendimento a ser considerada.
34. Ambiente de execução: refere-se aos ambientes de desenvolvimento, teste, homologação, treinamento, produção e *Data Center* de contingência, nos quais a Solução e softwares de apoio estão instalados e configurados e para os quais deve ser provido suporte e demais serviços previstos neste documento.
35. Ambiente computacional a cargo da CONTRATADA: refere-se ao conjunto de softwares que serão objeto dos atendimentos prestados pela CONTRATADA. Abrange todo o ambiente de execução. São exemplos: Solução, banco de dados, sistema operacional, ambiente de virtualização, ferramenta de desenvolvimento, ferramenta para geração de relatórios operacionais, *options* de banco de dados, servidor de aplicação, ferramenta de desenho de processos, clientes de backup e antivírus, softwares necessários para a gestão do ciclo de vida da Solução, entre outros.
36. Ambiente computacional a cargo do CONTRATANTE refere-se ao conjunto de softwares fornecidos pelo CONTRATANTE cuja instalação, configuração e suporte técnico estarão sob sua responsabilidade, instalados em hardware e ambiente de

virtualização a cargo do CONTRATANTE. São exemplos: Correio Eletrônico, ferramenta de integração de dados, de controle de demandas, de gestão de portfólio/projeto, *Learning Management System*, entre outros. Apesar de estarem no ambiente computacional a cargo do CONTRATANTE, são de responsabilidade da CONTRATADA a integração entre esses softwares e o núcleo da Solução, bem como sua configuração, criação de scripts, criação de relatórios e migração de dados, estando as atividades citadas no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva.

37. Autosserviço são operações realizadas pelo usuário, em qualquer módulo da Solução ou processo de trabalho, referentes a informações do próprio usuário. Inclui o acesso a interfaces do sistema, geração de relatórios, consultas e uso de qualquer funcionalidade disponibilizada pela Solução.
38. Entende-se por código fonte o conjunto de palavras escritas de forma ordenada, contendo instruções em uma linguagem de programação, de maneira lógica, com objetivo definido.

SEÇÃO V – DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

39. Os serviços serão solicitados pelo contratante por meio da abertura de chamados de suporte técnico em sistema de informação (sistema de gestão de chamados), provido pelo CONTRATANTE para gestão dos serviços. Os chamados poderão ser abertos a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.
40. Caso chamados sejam abertos fora do horário comercial, o atendimento deverá iniciar no próximo horário comercial. Neste caso, será considerada como data e hora de início de atendimento 8 h do próximo dia útil.
41. Para acionamentos de sobreaviso, o atendimento deve iniciar imediatamente e prosseguir até a obtenção da solução, seja de contorno ou definitiva.
42. Para os chamados de prioridade máxima, uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, inclusive fora do horário comercial, até que tenham sido concluídos ou estabelecida solução de contorno que permita retornar a Solução ao estado normal de utilização.
43. Em caso de indisponibilidade do sistema de gestão de chamados provido pelo CONTRATANTE, os chamados poderão ser abertos por meio de telefone local (DDD 91) ou de discagem gratuita (0800) ou via e-mail, providos pela CONTRATADA, devendo posteriormente, obrigatoriamente, serem registrados no sistema de gestão de chamados do CONTRATANTE.
44. Uma notificação da abertura dos chamados registrados no sistema de gestão de chamados provido pelo CONTRATANTE será encaminhada para endereço eletrônico cadastrado para a CONTRATADA, que fará uso deste sistema para atualizar as informações relacionadas ao atendimento de cada chamado.

45. Por uma questão de organização interna do processo de atendimento do CONTRATANTE, os chamados de atendimento em horário de expediente bancário chegarão em forma de tarefa (atividade prevista dentro do processo de trabalho ITIL), e os ocorridos fora do expediente útil de trabalho, poderão ser encaminhados na forma de chamado propriamente dito ou tarefa, sendo que tal metodologia pode mudar a critério das necessidades do CONTRATANTE.
46. Ao abrir um chamado, o CONTRATANTE poderá agendar data e hora para início do atendimento, devendo a empresa CONTRATADA sugerir o melhor perfil profissional para a prestação do serviço.
47. Toda informação referente ao CONTRATANTE, que o serviço de suporte técnico vier a tomar conhecimento por necessidade da prestação dos serviços, não poderá ser divulgada a terceiros sem consentimento expresso do CONTRATANTE.
48. A documentação produzida durante a execução dos serviços, seja em papel ou meio eletrônico, será de propriedade do CONTRATANTE.

Subseção 1: Solicitação de serviços oriundas da área de projetos

49. O CONTRATANTE emitirá à CONTRATADA ORDEM DE SERVIÇO - OS, conforme modelo no ANEXO II - ORDEM DE SERVIÇO, contendo a descrição dos serviços que deverão ser executados. De posse desta OS, a CONTRATADA deverá, dentro dos prazos previstos no ANEXO XIII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, atender a solicitação, sanar possíveis dúvidas e apresentar proposta contendo: avaliação do nível macro de esforço de trabalho da demanda, um cronograma de execução do serviço e termo de aceitação da demanda. Para tanto, deverá disponibilizar pelo menos um profissional que possua competência para criticar, de forma fundamentada, as ordens de serviços enviadas pelo CONTRATANTE, assim que estas forem solicitadas e emitir uma proposta para cada OS – Ordem de Serviço. Caso haja discordância do CONTRATANTE em relação à proposta apresentada pela CONTRATADA, esta terá que reavaliá-la e demonstrar de forma fundamentada a razão dos dados apresentados. Quando a proposta da CONTRATADA estiver de acordo com as estimativas do CONTRATANTE, será emitido o termo de aceite, o qual permitirá o início das atividades.
50. Os serviços entregues pela CONTRATADA deverão ser homologados e/ou conferidos (Aceite Definitivo da Ordem de Serviço) pela área de tecnologia e pela demandante interna da CONTRATANTE, para fins de se reconhecer que houve observância das especificações da ordem de serviço. O não cumprimento destas será qualificado como trabalho não entregue, implicando a necessidade de ajustes, que, caso não realizados no prazo proposto pela CONTRATADA, caracterizará atraso na entrega do serviço.

Subseção 2: Detalhamento do Serviço de Sobreaviso

51. Quando necessário o atendimento (suporte técnico) e a abertura de CHAMADOS TÉCNICOS para manutenções corretivas, relacionadas diretamente a serviços executados, durante o período contratual, por meio de Ordem de Serviços, e que ainda estejam sob o período de garantia estabelecido neste instrumento, e cujo diagnóstico seja de problemas, ou ajustes derivados de procedimento da CONTRATADA, as correções serão providas pela CONTRATADA, sem ônus algum para o CONTRATANTE. Para todos os outros casos, haverá o desembolso financeiro por parte do CONTRATANTE conforme os critérios estabelecidos e medidos dentro da Ordem de Serviço, incluindo o período de atendimento. As condições para a execução desse atendimento são:
- a) Quando da interrupção do serviço contratado, dentro do escopo de horário de sobreaviso estabelecido no **item 8**, o CONTRATANTE acionará a CONTRATADA por meio da abertura de um CHAMADO TÉCNICO efetuado através de ligação telefônica gratuita ou e-mail para o suporte fornecido pela CONTRATADA, realizando em seguida abertura formal de chamado no sistema da Central de Serviços do CONTRATANTE para controle e registro da solicitação de atendimento no contexto de sobreaviso.

SEÇÃO VI – DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

52. A manutenção evolutiva inclui a parametrização e customização da Solução de CRM, por meio da criação de novas funcionalidades, alteração ou exclusão de funcionalidades existentes.
53. A manutenção evolutiva poderá incluir a implantação e manutenção de processos de trabalho não listados no presente Edital.
54. Durante a execução da manutenção evolutiva, as mudanças deverão ser publicadas em todo o ambiente de execução, até chegar à produção, com as respectivas autorizações registradas em ferramenta de gerenciamento, conforme previsto na gestão do ciclo de vida da Solução, salvo determinação contrária do CONTRATANTE.
55. As funcionalidades resultantes de manutenção evolutiva implantadas em produção passarão a ser parte integrante da Solução de CRM e, portanto, passarão a integrar o escopo do serviço de suporte técnico.
56. Nenhuma manutenção evolutiva deverá impedir ou ser afetada por atualizações de versão da Solução, salvo se expressamente autorizado pelo CONTRATANTE, após comunicação formal pela CONTRATADA dos impactos futuros da manutenção. Caso, no planejamento da manutenção, a CONTRATADA não faça o alerta quanto aos impactos futuros do serviço, ficará ela responsável pela adequação futura da Solução durante a atualização de versão, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.
57. Cada serviço de manutenção evolutiva somente será considerado concluído com a homologação dos produtos previstos na OS pelo contratante.

Subseção 1: Customização

58. Toda funcionalidade implementada, seja por manutenção corretiva ou evolutiva, quando não puder ser suprida nativamente, deverá ser realizada precipuamente mediante parametrização, salvo se comprovado pela CONTRATADA a impossibilidade técnica, mediante documento entregue ao CONTRATANTE e com aprovação formal deste último, sendo em tal situação a funcionalidade implementada por customização. A totalidade de customização da Solução não poderá ultrapassar 15% das funcionalidades implantadas, devendo o restante ser provido nativamente ou por parametrização.
59. O documento entregue pela CONTRATADA justificando e formalizando a necessidade de customização deverá conter:
- a) detalhamento da customização a ser implementada, esclarecendo, no mínimo, qual atividade/transação da Solução será desenvolvida/alterada e quais processos de trabalho serão afetados;
 - b) declaração formal em que ratifique a necessidade de customização, afirmando o não atendimento de forma nativa ou por parametrização;
 - c) implicações da customização para implantação de novas versões dos softwares componentes da Solução.
60. Quando identificada funcionalidade implementada por customização que poderia ter sido atendida, na data da customização, de forma nativa ou por parametrização, a CONTRATADA deverá refazer a adaptação utilizando o procedimento correto, sem ônus adicional ao CONTRATANTE, além da possibilidade de serem aplicadas as sanções estabelecidas neste Edital para a situação descrita.

Subseção 2: Teste

61. Toda funcionalidade implementada, seja por manutenção corretiva ou evolutiva, deverá passar por teste unitário, teste de integração, teste funcional, teste de carga e teste de segurança, salvo se explicitamente definido em contrário pelo CONTRATANTE. Serviços de integração com aplicações externas e aplicações legadas, rotinas de ETL (*Extração Transformação Carga*) e relatórios deverão também passar pelos procedimentos de teste cabíveis entre os anteriormente citados.
62. Qualquer funcionalidade implementada, antes de entrar em produção, deve passar sequencialmente por todo o ambiente de execução, recebendo, antes de avançar para o próximo ambiente, autorização formal do CONTRATANTE, registrada em ferramenta de gestão fornecida pela contratada, conforme especificado na gestão do ciclo de vida da solução.
63. O conjunto de testes citados, de acordo com a necessidade de cada funcionalidade, será repetido em cada ambiente de execução.

64. Os testes realizados deverão ser comprovados por meio da apresentação de evidências de sua execução, que trarão, no mínimo, os resultados da execução.

SEÇÃO VII – DA GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA SOLUÇÃO

65. O objeto da contratação representa, em última análise, a disponibilização de um serviço contínuo, amparado no uso de tecnologia da informação, essencial à 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.
66. 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, passando pela implantação, suporte técnico, manutenção evolutiva e 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 e a futura transição da sustentação da Solução para o CONTRATANTE ou outra empresa a ser contratada com essa finalidade.
67. Os termos utilizados na definição do ciclo de vida e dos requisitos da Solução quanto à gestão do ciclo de vida foram retirados dos manuais ITIL Versão 3 e conforme tais definições devem ser interpretados.
68. O ciclo de vida inclui todas as fases de utilização dos legados, desde a instalação, para o caso de novas funcionalidades, passando pelo planejamento da implantação, pelo mapeamento de processos de trabalho, 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.
69. Para comprovar sua capacitação, a CONTRATADA deve apresentar modelo de gestão de ciclo de vida para atendimento de soluções legadas de TI. Tal modelo é documento onde é 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.

Subseção 1: Desenho - Gerenciamento do Nível de Serviço

70. O objetivo do processo é 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 ANEXO XIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO. Considerando tal perspectiva, a CONTRATADA deverá atuar de modo a garantir que o monitoramento da Solução continue realizando seu objetivo, propondo melhorias no legado 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.

Subseção 2: Desenho - Gerenciamento da Disponibilidade

71. 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.
72. A CONTRATADA deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise prévia do impacto das mudanças solicitadas sobre a disponibilidade da Solução.

Subseção 3: Desenho - Gerenciamento da Capacidade

73. O Gerenciamento da Capacidade visa garantir a capacidade de TI, em tempo hábil e a custos justificáveis, para atender às necessidades do negócio, atuais e futuras, dentro dos níveis mínimos de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE.
74. 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:
 - a) tempo de resposta das transações de negócio;
 - b) tempo de execução das rotinas batch;
 - c) estatística sobre recuperação de erros e procedimentos de reinício;
 - d) estatística baseada no uso das interfaces, para detectar pontos de melhoria significativa de desempenho dos usuários;
 - e) estatística de armazenamento de dados para facilitar a projeção de necessidades de expansão de área disponível;
 - f) estatística de uso de memória e processador, em apoio à identificação de gargalos de processamento.
75. A CONTRATADA deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise prévia do impacto das mudanças solicitadas sobre a infraestrutura de TI no que concerne à capacidade de atendimento.

Subseção 4: Desenho - Gerenciamento de Segurança da Informação

76. A contratada deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise prévia do impacto das mudanças solicitadas sobre a segurança da Solução.

Subseção 5: Desenho - Gerenciamento da Continuidade de Serviço

77. 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.
78. A contratada deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise prévia de riscos das mudanças solicitadas em relação à continuidade do serviço.

Subseção 6: Transição para Produção - Gerenciamento de Mudança

79. O processo de Gerenciamento de Mudança visa garantir que mudanças sejam registradas e então avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de maneira controlada.
80. Toda mudança na Solução, seja decorrente de manutenção evolutiva 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.
81. Para fins de análise da mudança, excepcionalmente, o CONTRATANTE poderá solicitar informações adicionais à CONTRATADA, assim como o comparecimento de representante com conhecimento técnico a respeito da mudança solicitada.
82. 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-fonte no controle de versão e aos executáveis/componentes/bibliotecas em produção.
83. 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.

Subseção 7: Transição para Produção - Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço

84. O processo de Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço visa a controlar os componentes de serviço e infraestrutura e manter a informação sobre o histórico, o estado corrente e planejado do serviço e infraestrutura.
85. 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 à Solução, com informações de versionamento, histórico de mudanças, relacionamentos, entre outras.

86. O processo deve permitir identificar as diversas versões dos itens de configuração publicados nos vários ambientes de execução.
87. Toda a infraestrutura tecnológica implantada, implementada, provida ou instalada pela CONTRATADA deverá ser documentada de acordo com os requisitos de documentação indicados neste termo de referência.

Subseção 8: Transição para Produção – Gerenciamento de Liberação e Implantação

88. 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.
89. 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.

Subseção 9: Transição para Produção – Validação e Teste de Serviço

90. 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.
91. Todo elemento, antes de entrar em produção, deve ser testado, com apresentação das evidências 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 OS.
92. Deverão ser apresentados os planos de testes, cenários testados e respectivos resultados.

Subseção 10: Operação - Gerenciamento de Evento

93. A Solução possui funcionalidade para registrar eventos na forma de log.
94. Considera-se evento toda interação realizada pelo usuário em relação ao sistema (requisições de usuário) e toda ação realizada automaticamente pela Solução.
95. “Detectar” significa ter a capacidade de registrar todos os eventos ocorridos, inclusive com o registro dos correlacionamentos necessários.
96. “Ação de controle” é 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.

97. Ao desenvolver novas funcionalidades e realizar reparos no legado 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 à Solução, quanto os referentes aos softwares de apoio.
98. Log de todos os eventos deve ser mantido disponível para consulta por meio de interface específica já existente ou criada, quando necessário.

Subseção 11: Operação - Gerenciamento de Incidente

99. 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).
100. A CONTRATANTE possui sistema específico para atividades de gerenciamento de atendimento de incidentes onde a CONTRATADA deverá registrar todas as informações necessárias no decorrer dos atendimentos realizados.

Subseção 12: Operação - Gerenciamento de Acesso

101. As novas funcionalidades que vierem a ser desenvolvidas devem estar integradas à 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 ANEXO VIII - REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA O CONTROLE DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS.

SEÇÃO VIII - DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL E REPASSE DE CONHECIMENTO

102. A CONTRATADA deve, em conformidade com o inciso III, art. 14 da IN SLTI-MP 04/2010 e art. 12 da IN MP 02/2008, promover transição contratual e repassar para o CONTRATANTE e/ou para outra empresa por ele indicado todos os dados, documentação e conhecimento sobre a utilização, operação, sustentação e manutenção evolutiva da Solução.
103. Considerando a hipótese de rescisão antecipada, fica a CONTRATADA obrigada a realizar o repasse de conhecimento para os técnicos do CONTRATANTE, a critério deste, de forma a adequar-se à situação descrita.
104. A transição contratual e repasse de conhecimento deve ser precedida de apresentação, pela CONTRATADA, de planejamento das atividades de transição e plano instrucional do repasse de conhecimento.

105. Na hipótese de a CONTRATADA ser a licitante vencedora do novo contrato, as ações de transição contratual e repasse de conhecimentos poderão, a critério do CONTRATANTE, ser revistas, de forma a adequar-se à situação descrita.
106. A transferência tecnológica envolve o fornecimento de toda a documentação dos sistemas, incluindo a de hardware e software, fonte de sistemas, instaladores bem como procedimentos rotineiros ou outros previstos para manter o pleno funcionamento, instalação ou restauração de quaisquer estruturas sistêmicas integrantes da Solução.
107. Ao final da transferência, os técnicos do CONTRATANTE deverão estar capacitados para realizar a instalação, a manutenção e a evolução das funcionalidades do sistema.
108. A transferência tecnológica deve ser tratada como uma Ordem de Serviço específica para este fim, distinta das demandas de manutenção.
109. A transferência tecnológica é item inerente ao contrato. Diante disso, a OS citada no **item 108** tem o caráter exclusivo de formalização do processo de transferência, não devendo gerar ônus financeiro algum ao CONTRATANTE.
110. Não é item de transferência tecnológica o treinamento ou esclarecimento de tecnologias que se entendem ser inerentes ao receptor das informações, excluindo-se as tecnologias proprietárias quando este não violar Lei de direitos Autorais;

Subseção 1: Operação - Cumprimento de Requisição

111. 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 de suporte técnico e operação assistida em produção, a fim de que os níveis de serviços sejam respeitados.

SEÇÃO IX – DO SERVIÇO DE TREINAMENTO

112. Os treinamentos deverão tratar das adaptações realizadas na Solução, por parametrização ou customização, para adequá-la às necessidades do CONTRATANTE, realizadas pelo serviço de manutenção evolutiva.
113. Cada treinamento inclui, quando necessário, as seguintes atividades por parte da contratada: preparação de material didático; configuração do ambiente de treinamento, incluindo a carga de dados no banco de treinamento e configuração do ambiente de execução de treinamento; apresentação do treinamento por instrutores capacitados; aplicação de pesquisa de satisfação; disponibilização do material didático e ambiente de treinamento para permitir a aplicação à distância do treinamento.
114. Os tipos de treinamento são:
 - a) Básico/Operacional: Treinamentos direcionados aos usuários/setores finalísticos do CONTRATANTE. Deve envolver treinamento nas rotinas

operacionais dos sistemas, nas configurações básicas e nas principais funcionalidades.

b) Avançado: Treinamentos direcionados aos profissionais da área de TI do CONTRATANTE/ou profissionais da próxima pessoa jurídica a assumir os serviços. Deve envolver especificações técnicas e detalhadas, contendo: funcionalidades, requisitos, classes, configurações, ambientes de software, dependências entre sistemas e outras utilizadas no desenvolvimento e manutenção dos sistemas utilizados no CONTRATANTE.

- 115.** As atividades a serem realizadas pela contratada, necessárias para cada treinamento específico, serão definidas na etapa de planejamento do treinamento, de realização prévia e obrigatória, podendo incluir outras atividades não listadas neste Edital, inerentes ao serviço de treinamento.
- 116.** Os treinamentos poderão ser presenciais ou na modalidade *e-learning* (à distância).
- 117.** A duração diária, horários e dias de treinamento serão definidos pelo CONTRATANTE.
- 118.** A título de controle de qualidade, as reações aos treinamentos serão avaliadas pela unidade de Superintendência de Desenvolvimento de Pessoas e Processos do CONTRATANTE (SUDEP).
- 119.** Caso a avaliação de uma turma demonstre que o treinamento não tenha sido satisfatório, o que significa nota não superior a 75% da nota máxima possível, o treinamento deverá ser melhorado e reaplicado a essa turma, sem ônus adicional para o CONTRATANTE, em data e horário a serem definidos por este último.
- 120.** Os cursos presenciais deverão ser ministrados nas instalações do CONTRATANTE, em Belém-PA, onde estarão disponíveis recursos audiovisuais padrão. A critério exclusivo do CONTRATANTE, poderão ser admitidos outros ambientes, desde que em Belém e justificados pela disponibilidade de melhores instalações laboratoriais para as atividades.
- 121.** A CONTRATADA deverá disponibilizar material didático redigido na língua portuguesa do Brasil, atualizável por ferramentas *Microsoft Office 2007* ou posterior, para que o CONTRATANTE possa utilizá-lo em reciclagem do treinamento e/ou na inserção de novos servidores.
- 122.** Além da transferência presencial, toda intervenção que altere os sistemas ou funcionalidades deve constar no manual do usuário do respectivo sistema que estará disponível no endereço da aplicação ou em endereço próprio.
- 123.** Os recursos materiais e humanos relacionados ao treinamento dos empregados do CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo blocos de anotação, canetas, pastas, apostila e qualquer material necessário para realização do treinamento.
- 124.** O plano de treinamento deverá ser elaborado pela CONTRATADA com o apoio do CONTRATANTE e deverá ser entregue ao CONTRATANTE em até 15 (quinze) dias a partir da solicitação do CONTRATANTE.

125. Nos casos de haver pequenas melhorias e manutenções de sistemas com poucas mudanças para os usuários, a critério do CONTRATANTE o treinamento destes casos poderá ser dispensado.

SEÇÃO X – DA FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

126. A Lei n. 10.520/2002, art. 1º, parágrafo único, define bens e serviços comuns como aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo Edital, por meio de especificações usuais no mercado. O Decreto 7.174/2010, define em seu artigo 9º, § 2º que “será considerado comum o bem ou serviço cuja especificação estabelecer padrão objetivo de desempenho e qualidade e for capaz de ser atendido por vários fornecedores, ainda que existam outras soluções disponíveis no mercado”.
127. O bem previsto na presente contratação, atendimento contínuo para suporte a sistema de informação, bem como os serviços previstos: treinamento, manutenção evolutiva e suporte técnico, são baseados em padrões de desempenho e qualidade usuais no mercado e também há diversas empresas capazes de fornecê-lo e prestá-lo. Portanto, trata-se de bem e serviço comum nos termos do citado decreto.
128. O artigo 4º do Decreto 5.450/2005 estabelece que “nas licitações para aquisição de bens e serviços comuns, será obrigatória a modalidade pregão, sendo preferencial a utilização da sua forma eletrônica”.
129. Ainda, o Acórdão TCU nº 2.471/08-Plenário recomenda que a Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional utilizem o pregão para contratar bens e serviços de informática considerados comuns. Os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado.
130. Pelas razões expostas, sugere-se a adoção da modalidade pregão, em sua forma eletrônica, para seleção da empresa a ser contratada.
131. A contratação do objeto em questão submete-se às regras relativas ao direito de preferência estabelecidas no Decreto n.º 7.174/2010.
132. Não será admitida na presente licitação a participação de consórcio.

SEÇÃO XI – DA COTAÇÃO DE PREÇOS DOS SERVIÇOS

133. Na cotação de preços deverão estar incluídos todos os custos de pessoal, tributos, contribuições sociais, hardware, software, licenças, ferramentas e tarifas entre outros que possam ser necessários para a prestação dos serviços. O CONTRATANTE poderá solicitar comprovação dos registros de licenciamento.
134. O valor a ser pago pelos serviços de suporte e manutenção prestados pela equipe local, nos termos do **item 6**, será preço fixo mensal de acordo com a quantidade de colaboradores requisitados pelo CONTRATANTE.

135. O valor a ser pago pelos serviços de Sobreaviso conforme **item 8** será preço fixo mensal.
136. O valor a ser pago pelos serviços de Fábrica de Software conforme **item 9** será por Pontos de Função. A cotação de preço será para cada Ponto de Função.
137. Os preços apresentados pela licitante em sua proposta deverão estar expressos na moeda soberana do Brasil, discriminados conforme a estrutura do ANEXO III - MODELO ORÇAMENTO ESTIMADO, os quais serão avaliados segundo critérios de aceitabilidade de preços.
138. Os valores propostos para o serviço de manutenção evolutiva deverão levar em conta a manutenção de todos os softwares que farão parte do ambiente computacional que sustentará a Solução, os softwares do ambiente computacional do CONTRATANTE com os quais a CONTRATADA terá que interagir (configurando, integrando, migrando informações, utilizando, monitorando, criando scripts, além de outras atividades descritas ao longo do Edital), considerando todos os ambientes de execução.

SEÇÃO XII – DA GARANTIA CONTRATUAL

139. A CONTRATADA deverá prestar ampla garantia contratual a todos os produtos entregues e serviços prestados, em todo o ambiente de execução, durante toda a vigência contratual, contados do recebimento definitivo pelo CONTRATANTE do produto ou serviço, corrigindo qualquer vício ou problema encontrado, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE.
140. Será considerado vício do produto ou serviço, entre outras situações estabelecidas em lei, o não atendimento dos requisitos tratados nos anexos ao Edital (requisitos de documentação, requisitos funcionais, requisitos tecnológicos e arquiteturas, requisitos de segurança, requisitos de usabilidade, requisitos de tratamento da OS, requisitos referentes ao tempo de resposta da aplicação), dos requisitos especificamente considerados na abertura da OS e dos níveis de serviço estabelecidos na Tabela 4 – NMS para execução da aplicação em produção do ANEXO XIII – NIVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.
141. A abertura de chamados à contratada sobre vício ou problema encontrado ocorrerá no sistema de controle de demandas do CONTRATANTE, ao qual será franqueado acesso à CONTRATADA.
142. Os chamados cadastrados pelo contratante serão classificados de acordo com os níveis de prioridade e prazos de atendimento definidos na Solução de TI da Central de Serviços do CONTRATANTE. Os chamados poderão ter sua severidade alterada a qualquer tempo, a critério do CONTRATANTE, considerando alterações das condições de impacto no negócio ou a conveniência da administração. A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento, registrar os andamentos e concluí-lo de acordo com os prazos estabelecidos no citado anexo. Somente o CONTRATANTE poderá encerrar os chamados.

143. A contagem dos prazos de atendimento será interrompida durante a análise do CONTRATANTE e será retomada a partir do momento de interrupção, se o chamado for rejeitado.
144. A qualquer momento, os chamados poderão ser cancelados pelo CONTRATANTE.
145. Caso a CONTRATADA seja obrigada a interromper atendimento em razão de agendamento, as interrupções serão descontadas dos prazos de atendimento.
146. Caso a CONTRATADA constata a existência do vício ou defeito reportado, após realizada a correção, deverá atualizar a documentação da Solução, scripts de atendimento de solicitação e base de conhecimento.
147. Se a CONTRATADA comprovar que parte do problema decorrente de abertura de chamado situa-se em recurso sob responsabilidade do CONTRATANTE, poderá solicitar a participação de profissionais do CONTRATANTE para auxiliá-la na correção.
148. Caso a CONTRATADA precise efetuar adequações que envolvam modificações no ambiente computacional do CONTRATANTE em que a CONTRATADA não tenha domínio, como reconfiguração de *firewalls*, de serviços de mensageria ou de rede (LDAP, DNS, *Kerberos*, entre outros), a CONTRATADA deverá solicitar a reconfiguração ao CONTRATANTE, com pelo menos dez dias úteis de antecedência. O CONTRATANTE avaliará as condições de atendimento da solicitação e comunicará à CONTRATADA a possibilidade ou não de atendimento e o prazo de execução. Pode o CONTRATANTE, em situações específicas, admitir prazo menor para solicitação.
149. A garantia legal poderá se estender por até 90 dias após o término de vigência do contrato, período no qual a CONTRATADA deverá corrigir vícios ou falhas detectados em produtos colocados em produção antes do término da vigência ou oriundos das próprias correções realizadas durante a garantia. A não correção dos vícios ou problemas detectados dentro da garantia legal prorrogará automaticamente seu prazo, até que todos os vícios e problemas sejam resolvidos.
150. Havendo solicitações em aberto, ao final de cada mês deverá a CONTRATADA emitir relatório que detalhe o estoque de tarefas abertas e concluídas no período.
151. Possível atuação emergencial do CONTRATANTE, alterando qualquer produto entregue no sentido de reestabelecer o funcionamento da Solução, em decorrência da não atuação tempestiva da CONTRATADA dentro dos prazos de atendimento estabelecidos em contrato, não afetará a garantia legal.

SEÇÃO XIII – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

152. A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de dez dias contados da data da reunião inicial, comprovante de prestação de garantia de execução correspondente a 5% do valor total do contrato, cabendo-lhe optar entre as modalidades caução em dinheiro, títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária. A garantia deverá ser liberada no término da vigência do contrato.

- 153.** Caso ocorra a opção pela renovação do contrato, após o decorrer de 1 (um) ano de execução, as condições de garantia devem ser reapresentadas.
- 154.** Os prazos das garantias contratuais apresentadas pela contratada (títulos, seguro, fiança ou caução) deverão ser ampliados até que sejam cumpridas as obrigações que ensejam a liberação das garantias. Assim sendo, caso os serviços a serem prestados se estendam além do previsto, deverá a CONTRATADA, em até cinco dias antes do término do prazo da garantia, apresentar nova garantia com prazo de expiração compatível com o novo prazo provável de término do serviço.
- 155.** A inobservância do prazo fixado para a apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor de cada contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 156.** Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer respectiva reposição no prazo máximo de cinco dias úteis, contados da data em que for notificada pelo CONTRATANTE.
- 157.** No caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, o valor da garantia reverterá em favor do CONTRATANTE, sem prejuízo da cobrança de indenização por perdas e danos porventura causados ao CONTRATANTE.
- 158.** Em caso de reajuste, o valor da garantia de execução deverá ser revisto para se adequar à nova realidade do contrato.
- 159.** A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período de vigência do contrato.
- 160.** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - as multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;
 - obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honrada pela CONTRATADA.
- 161.** Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 162.** A CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:
- caso fortuito ou força maior;
 - alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;

- c) descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;
 - d) atos ilícitos dolosos praticados por empregados da Administração.
- 163.** Cabe ao próprio CONTRATANTE apurar a isenção da responsabilidade prevista nas alíneas acima, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pelo CONTRATANTE.
- 164.** Será considerada extinta a garantia:
- a) com a devolução da apólice, carta de fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
 - b) no término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros.
 - c) A perda da garantia em favor do CONTRATANTE, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

SEÇÃO XIV – DA MEDIÇÃO, EXECUÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

- 165.** 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.
- 166.** 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.
- 167.** Fica subentendido o compromisso de pagamento mensal, independente de Ordem de Serviço referente às atividades de Suporte e Manutenção, **itens 7 e 8**, correspondentes à manutenção/suporte técnico e sobreaviso, respectivamente.
- 168.** As quantidades de Pontos de Função e de horas do Banco de Horas 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.
- 169.** Caso ocorra renovação contratual, as horas e pontos de função não consumidos durante o exercício anterior não serão acumulados para o novo exercício.

170. 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.

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

Tabela 2 – Decomposição de custo do projeto

171. O CONTRATANTE somente pagará à CONTRATADA os serviços referentes às fases efetivamente realizadas, apurados ao final destas, de acordo com os procedimentos de medição estabelecidos neste Termo de Referência.
172. A referência de produtividade que será usada para conversão de Pontos de Função em prazo será de 10 (dez) horas por Ponto de Função para codificação nas linguagens utilizadas na Solução.
173. O pagamento será efetuado mediante fatura/nota fiscal relativa aos serviços efetivamente prestados. A Nota Fiscal/Fatura somente deverá ser emitida após o aceite formal do CONTRATANTE, por servidor(es) devidamente autorizado(s) para tal fim. Após o recebimento da nota fiscal, que ocorrerá no mês subsequente ao que ocorreu a prestação de serviço e após o aceite formal, será considerado o prazo de 10 (dez) dias úteis para a devida liberação.
174. Os custos relacionados aos deslocamentos, ocorridos em função de entendimento, validação e/ou aceite das Ordens de Serviço, serão por conta da CONTRATADA;
175. Como no início de uma implementação, geralmente o produto que se espera como resultado ainda não está definido na sua totalidade, os Pontos de Função devem ser recontados ao final de cada fase, e se houver divergência com a contagem inicial, será considerada para dimensionamento a última contagem. No caso da medição final ser inferior à estimativa inicial, para efeito de pagamento será considerada a menor medida.
176. As referências para contagem dos pontos de função referentes aos trabalhos realizados visando atendimento do CONTRATO serão:
- a) **Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função (CPM 4.3) [IFPUG, 2010b]**, publicado pelo *International Function Point Users Group* (IFPUG), medida de tamanho funcional para projetos de desenvolvimento e de melhoria (manutenção evolutiva) de software, bem como novos projetos.

- b) **Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.0**, parâmetro para prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, especialmente itens não mensuráveis pela IFPUG.

- 177.** Para os requisitos não funcionais, a aferição dos valores a serem custeados pelo CONTRATANTE seguirá o estabelecido no item “4.2. Projeto de Melhoria” do SISP. Ocorrendo mudanças em requisitos não funcionais que exijam intervenção em sistema integrante da Solução, os requisitos funcionais (do sistema ou sistemas) impactados terão as alterações medidas e devidamente remuneradas pelo CONTRATANTE, de acordo com o estabelecido no **item 176** deste documento.
- 178.** Caso as alterações em requisitos não funcionais impactem somente em aspectos de design de interação com usuário, também denominados de manutenção em interface ou cosmética, as alterações deverão ser medidas conforme estabelecido no item “4.7 *Manutenção em Interface*” do Roteiro de Métricas do SISP.

SEÇÃO XV – DA COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

- 179.** Esta seção trata dos meios de comunicação disponíveis e aceitáveis entre as partes, que serão utilizados para todos os eventos de comunicação que vierem a ocorrer, incluindo a entrega dos serviços realizados.
- 180.** Os mecanismos de comunicação deverão ser direcionados, preferencialmente, ao preposto, ou substituto, quando do CONTRATANTE para a CONTRATADA; e ao gestor do contrato, ou gestor substituto, da área de TI ou negócio, quando da CONTRATADA para o CONTRATANTE.
- 181.** O meio adequado para solicitação de serviços à CONTRATADA é a Ordem de Serviço, cujo tratamento está definido na SEÇÃO XVI – DO TRATAMENTO DE ORDENS DE SERVIÇO.
- 182.** O meio para realização de atendimento de todas as solicitações encaminhadas à CONTRATADA ou demandadas por esta, sejam relatos de erros, problemas, novos projetos ou continuidade destes, evoluções nos legados é o sistema de gestão de atendimento da Central de Serviços. Os instrumentos de atendimento utilizados, seguindo as melhores práticas do processo ITIL, podem ser:
- a) Tarefa;
 - b) Chamado;
 - c) Problema.
- 183.** Os demais detalhamentos da rotina de atendimento de solicitações estão definidos na SEÇÃO VI – DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA deste documento.
- 184.** A presente contratação prevê a realização de reuniões ordinárias, realizadas periodicamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações, conforme periodicidade a ser definida pelo gestor

do contrato. A pauta de cada reunião será definida por esse profissional e comunicada com antecedência mínima de 48 horas à CONTRATADA.

- 185.** 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. Diferenciam-se as reuniões extraordinárias das ordinárias por não haver cronograma pré-estabelecido para as primeiras.
- 186.** Reuniões de emergência podem ocorrer a qualquer tempo, convocadas pela CONTRATANTE ou CONTRATADA, quando detectado evento ou problema que coloque em risco a disponibilidade ou continuidade do negócio do CONTRATANTE.
- 187.** Nas reuniões de acompanhamento periódicas deve ser feita avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e efetividade das ações corretivas. Incumbe à CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previsto no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pelo CONTRATANTE.
- 188.** Ao término da reunião, o contratante elaborará ata específica com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do contrato.
- 189.** As comunicações formais entre as partes serão por meio de ofício, ordens de serviço, atas, registro de chamados, relatórios e mensagens eletrônicas.
- 190.** Não serão considerados mecanismos formais de comunicação, a utilização de fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que são caracterizados pela informalidade. No entanto, podem ser utilizados para interação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com objetivo de abreviar a troca de informações, mediante posterior formalização, se for o caso.
- 191.** De comum acordo, as partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação.

SEÇÃO XVI – DO TRATAMENTO DE ORDENS DE SERVIÇO

- 192.** A OS será o instrumento utilizado para formalização de demanda à CONTRATADA. A critério do CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por formulário ou registro eletrônico em sistema informatizado.
- 193.** A gestão de ordens de serviço seguirá o estabelecido neste Termo de Referência. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, alterar o protocolo de gestão das ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas em Edital e mediante prévia comunicação à CONTRATADA.

194. As definições apresentadas nesta seção para tratamento de OS, quando cabíveis, são também aplicáveis a etapas de ordem de serviço.

Subseção 1: Abertura de Ordem de Serviço

195. Uma vez convocada, a CONTRATADA terá prazo máximo de dois dias úteis para comparecer às dependências do CONTRATANTE em Belém-PA, na data e horários agendados, para participar de reunião inicial para definição da ordem de serviço, salvo se prazo diferente for estabelecido pelo CONTRATANTE na convocação da reunião. Após a reunião, constatada a viabilidade da execução da OS, entregará o CONTRATANTE à CONTRATADA documento descritivo do serviço a ser realizado na OS.

196. Deverão comparecer à reunião inicial profissionais da CONTRATADA capacitados a compreender os requisitos funcionais e não funcionais, estabelecer a complexidade da demanda e determinar prazo para apresentação do planejamento da OS. Na hipótese do não comparecimento de 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 pelo restante.

197. A CONTRATADA deverá, após reunião de definição da OS e recebimento do documento descritivo do serviço, conforme prazo definido nos NMS previstos no contrato, apresentar ao CONTRATANTE planejamento da OS, preenchido com descrição do serviço, estimativa de esforço (em pontos de função para as OS de manutenção evolutiva), estimativa do prazo de entrega, cronograma detalhado de execução, descrição dos impactos da mudança no ambiente computacional, relação de produtos a serem entregues, avaliação de riscos, entre outros elementos inerentes a cada tipo específico de OS.

Caso o planejamento apresentado pela CONTRATADA alcance nível mínimo de qualidade, conforme requisitos de documentação apresentados no Edital, porém, careça 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, compatível com as mudanças a serem realizadas, tendo como máximo a metade do tempo inicialmente previsto.

198. Os pequenos ajustes necessários, mencionados no **item 0**, devem ser obtidos a partir da análise dos itens da requisição apresentada em reunião de definição e OS. Para tal mensuração, deverá ser utilizada a seguinte fórmula: $A = (E/T) \times 100$, onde "A" corresponde ao valor percentual de itens a serem ajustados, "E" quantidade de itens errôneos e "T", a quantidade total de itens que compõem a requisição. Para ser considerado pequeno ajuste, o valor percentual deve ser de no máximo até 10%.

199. Caso o planejamento apresentado não alcance nível mínimo de qualidade, conforme requisitos de documentação apresentados no Edital, ou não atenda à solicitação do CONTRATANTE apresentada na reunião inicial (quantidade de ajustes necessários superior a 10%, conforme regra do **item 198**), será parcialmente rejeitado e

devolvido para correção pela CONTRATADA, sem prorrogação do prazo inicial para entrega do planejamento ou para sua retificação.

- 200.** Após três rejeições sucessivas, 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, será rejeitado em definitivo, e a CONTRATADA estará sujeita às sanções estabelecidas no ANEXO XIV - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.
- 201.** O CONTRATANTE não fica vinculado à especificação apresentada no planejamento, nem obrigado a contratar a execução. As atividades da CONTRATADA para elaboração do planejamento não implicarão ônus ao CONTRATANTE, caracterizando-se como orçamento sem compromisso.
- 202.** Aprovado o planejamento e havendo saldo contratual suficiente, o CONTRATANTE fará a abertura da OS para execução do serviço. Assinarão a ordem os fiscais técnico do projeto e requisitante. A contratada apenas estará autorizada a iniciar o serviço depois da efetiva abertura da OS pelo contratante.
- 203.** Caso a CONTRATADA discorde dos prazos e estimativas estabelecidos pelo CONTRATANTE, apresentará discordância formal, com as devidas justificativas técnicas, que serão avaliadas pelo CONTRATANTE. O uso de má-fé estará sujeito a aplicação de sanção.
- 204.** Má-fé, para o contexto dos **itens 203 e 211**, corresponde à omissão de informações ou etapas do planejamento ou execução de serviços, ou inclusão de quaisquer outros fatores, caracterizando objetivo de enganar ou obter vantagens sobre o CONTRATANTE. Para que ocorram sanções, tal situação deve estar comprovada no decorrer da apuração.
- 205.** A OS indicará, entre outros elementos, o fiscal técnico do projeto, o fiscal requisitante e a área requisitante do serviço. Esta última será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável. Indicará também as etapas nas quais se desdobre.
- 206.** As reuniões de acompanhamento de ordem de serviço serão realizadas nas dependências do CONTRATANTE.

Subseção 2: Entrega dos produtos e avaliação (recebimento provisório)

- 207.** Toda entrega feita pela CONTRATADA (OS ou etapa) deverá ser acompanhada de minuta de Termo de Recebimento Provisório. Após comprovação da entrega para homologação, o CONTRATANTE emitirá Termo de Recebimento Provisório, o qual será assinado pelo preposto da CONTRATADA, pelo fiscal técnico do projeto e pelo fiscal requisitante.
- 208.** O produto será considerado entregue provisoriamente quando instalado, pela CONTRATADA, em ambiente de execução definido pelo CONTRATANTE, tendo sido comprovada a configuração do ambiente e a possibilidade de execução do pacote entregue sem violação aparente dos níveis de serviço estabelecidos.

- 209.** A avaliação dos produtos da OS será feita em relação aos requisitos tratados nos anexos ao Edital (requisitos de documentação, requisitos funcionais, requisitos tecnológicos e arquiteturas, requisitos de segurança, requisitos de usabilidade, requisitos de tratamento da OS, requisitos referentes aos níveis de serviço), em relação aos requisitos especificamente considerados na abertura da OS e em relação aos níveis de serviço para execução da aplicação em produção do ANEXO XIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.
- 210.** O resultado da avaliação dos produtos entregues será comunicado à CONTRATADA por meio de laudo de avaliação de OS. Nesse documento serão registrados os defeitos encontrados, bem como o tratamento conferido à ordem de serviço ou etapa (aceite sem ressalvas, aceite com ressalvas, rejeição parcial ou rejeição definitiva).
- 211.** O tempo gasto para análise da OS pelo CONTRATANTE, desde a emissão do termo de recebimento provisório até a emissão do laudo de avaliação de OS, não será contabilizado para o cálculo do tempo total de execução do serviço pela CONTRATADA, salvo se constatado que a contratada agiu de má-fé, entregando produto que sabidamente não alcançaria os requisitos e NMS estabelecidos no Edital e na abertura da OS.
- 212.** Os requisitos e procedimentos para aceite sem ressalvas, aceite com ressalva, rejeição parcial ou rejeição definitiva da ordem de serviço ou etapa estão detalhados adiante.

Subseção 3: Aceite sem ressalvas

- 213.** O aceite de OS deve ser entendido como aceite de serviço/produto vinculado ao atendimento da OS (ou parte dela) em questão.
- 214.** Será considerada aceita a ordem de serviço ou etapa que não apresentar defeito. Nesse caso, será emitido, pelo CONTRATANTE, termo de recebimento definitivo, atestando que os artefatos e/ou serviços foram homologados e atendem às exigências estabelecidas no contrato.
- 215.** O termo será emitido em duas vias e assinado pelo preposto da CONTRATADA, pelo fiscal técnico do projeto e pelo fiscal requisitante. Uma via destina-se à CONTRATADA, autorizando-a a emitir as respectivas faturas, que deverão ser encaminhadas diretamente à área administrativa do CONTRATANTE. A segunda via destina-se à área administrativa do CONTRATANTE, aos cuidados do fiscal administrativo, para que seja feita avaliação do cumprimento das obrigações administrativas, da regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e comercial.

Subseção 4: Aceite com ressalva

- 216.** Ordens de serviço ou etapas com a ocorrência de defeitos que possam ser corrigidos pela CONTRATADA em curto intervalo de tempo poderão ser aceitas com ressalva, desde que a gravidade dos defeitos, a critério do CONTRATANTE, não seja indicativa

da possibilidade de rejeição do produto, nem impeça sua utilização imediata. Não poderá ocorrer mais de um aceite com ressalva para a mesma OS.

- 217.** Em caso de aceite com ressalva, não será emitido termo de recebimento definitivo, ficando, porém, o prazo de conclusão da OS suspenso, abrindo-se prazo adicional, caso expirado o prazo inicial de execução, para correções e reapresentação. Esse prazo será definido pelo CONTRATANTE no laudo de avaliação, não podendo ser superior a 10% do prazo inicialmente estabelecido para conclusão da OS ou etapa.
- 218.** Realizadas as correções dentro do prazo estabelecido, a OS será aceita e emitido termo de recebimento definitivo, com observações sobre as correções realizadas.
- 219.** Não sendo feitas as correções ou expirado o prazo concedido, a OS será rejeitada parcialmente e o prazo inicial para conclusão, se ainda houver, continuará a correr pelo restante do momento da suspensão. Nesse caso, a CONTRATADA deverá seguir o procedimento estabelecido na seção relativa à rejeição parcial de ordem de serviço.

Subseção 5: Rejeição parcial

- 220.** Implicará rejeite parcial da etapa ou ordem de serviço, a ocorrência de defeitos que:
- a) comprometam o entendimento de artefato, ou configurem não observância de *templates*, processos de trabalho e padrões técnicos definidos pelo CONTRATANTE;
 - b) prejudiquem o atendimento de requisitos constantes no Edital ou na OS;
 - c) prejudiquem a qualidade dos artefatos ou do serviço;
 - d) violem os níveis mínimos de serviço estabelecidos no Edital ou na OS.
- 221.** Rejeitada a etapa ou ordem de serviço, o CONTRATANTE emitirá laudo de avaliação, no qual serão apresentados os defeitos verificados na avaliação. Nesse caso, a CONTRATADA deverá fazer as correções cabíveis e reapresentá-la, acompanhada de nova minuta de Termo de Recebimento Provisório.
- 222.** Todo rejeite será contabilizado para fins de determinação do nível de serviço observado na execução da OS e para aplicação de sanções.
- 223.** O tempo consumido pela CONTRATADA com correções dos artefatos da OS será contabilizado dentro do prazo inicial estabelecido para conclusão. Isto é, o rejeite parcial não suspenderá prazo de conclusão nem acrescentará prazo adicional ao definido na abertura da OS, salvo previsão diversa estabelecida no laudo de avaliação.

Subseção 6: Rejeição definitiva

- 224.** Será considerada rejeitada em definitivo:
- a) Atendimento de OS rejeitado parcialmente por quatro vezes consecutivas;
 - b) Atendimento de OS que, segundo análise do CONTRATANTE, não atenda requisitos ou NMS presentes no Edital ou na abertura da OS;

- c) Atendimento de OS não aceito sem ressalvas, considerando atraso máximo de até 50% do prazo estabelecido inicialmente para conclusão da ordem de serviço.

225. A CONTRATADA não receberá nenhum pagamento referente a atendimento de ordem de serviço rejeitado em definitivo e estará sujeita às sanções estabelecidas no Edital.

Subseção 7: Aferição do cumprimento do prazo de execução da Ordem de Serviço

226. O cumprimento do prazo de conclusão será aferido da seguinte forma:

- a) pela comparação da data estabelecida na abertura da OS com a data de última entrega para homologação antes do aceite sem ressalva;
- b) nesse cômputo serão descontados períodos de análise do CONTRATANTE;
- c) no caso de OS aceita com ressalva ou rejeitada parcialmente serão acrescidos períodos de prorrogação por ventura concedidos pelo CONTRATANTE.

Subseção 8: Pagamento de Ordem de Serviço

227. Somente serão pagas ordens de serviço aceitas mediante termo de recebimento definitivo. O pagamento dar-se-á sempre sobre o serviço efetivamente realizado, a menor ou a maior que o previsto na abertura, levando-se em consideração, quando aplicável, as etapas realizadas, o esforço em pontos de função, artefatos entregues, serviços prestados e outros fatores a serem definidos pelo CONTRATANTE na abertura da OS.

228. O valor da OS será calculado levando-se em conta o fator de cumprimento de nível mínimo de serviço, conforme previsão do ANEXO XIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

229. O pagamento de OS poderá ser feito por etapa, desde que previsto em sua abertura.

230. O pagamento à CONTRATADA será mensal e terá por base as OS e/ou etapas concluídas e com termo de recebimento definitivo emitido dentro do período de aferição. O período de aferição corresponde ao intervalo entre o primeiro e o último dia do mês.

231. Mensalmente, no máximo cinco dias úteis após o encerramento do período de aferição, a CONTRATADA deverá apresentar ao Fiscal Técnico do contrato relatório de fechamento, relacionando as OS ou etapas de OS concluídas e com termo de recebimento definitivo emitido no período. Para cada OS, deverão ser indicados os níveis mínimos de serviço aferidos e os valores de remuneração calculados conforme previsto no contrato, considerando o fator de atendimento do nível de serviço. Relatórios apresentados fora do prazo ou OS não relacionada no relatório não serão considerados para cálculo do pagamento à CONTRATADA.

232. O CONTRATANTE tem prazo de cinco dias úteis, contados do recebimento do relatório, para analisar e aprovar o fechamento entregue pela CONTRATADA, bem como verificar o nível de serviço alcançado na execução das ordens de serviço.
233. No caso de divergência nos valores apresentados no relatório, o Fiscal Técnico do contrato analisará com a CONTRATADA as correções necessárias e solicitará emissão de novo relatório de fechamento. A cada reapresentação do relatório, o CONTRATANTE terá novo prazo de cinco dias úteis para analisá-lo.
234. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida somente após aprovação, pelo CONTRATANTE, do relatório de fechamento mensal e deverá conter apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos em definitivo. O ateste da nota fiscal/fatura para efeito de pagamento somente será efetuado após confrontação dos dados constantes nesse documento com os do relatório.
235. A fatura deverá destacar os tributos a serem retidos na forma da legislação vigente e deve ser apresentada acompanhada de comprovante de contratação de seguro-garantia, quando aplicável. O prazo de vigência do seguro deve ser até o recebimento definitivo de todos os processos de trabalho.
236. Antes do primeiro faturamento, o CONTRATANTE definirá o formato do relatório, que envolverá detalhamento e consolidação de informações.

Subseção 9: Controle de Mudanças em Ordens de Serviço

237. Durante a execução dos serviços, poderão ser identificadas necessidades de mudanças nos requisitos da OS, as quais podem afetar o escopo, custo e prazo. Pequenas mudanças (menor ou igual a 5% do universo considerado, sejam requisitos ou entregáveis), realizadas durante modelagem de processos e levantamento de requisitos, ou ainda na apresentação de protótipos e implantação de *releases* preliminares, são inerentes ao processo iterativo e incremental de desenvolvimento, devendo ser consideradas no planejamento da OS, não implicando alteração de prazo ou custo, salvo se justificado tecnicamente pela CONTRATADA e admitida a alteração pelo CONTRATANTE.
238. Solicitações significativas de mudança (maior ou igual a 5% do universo considerado, sejam requisitos ou entregáveis) relativas a serviços em andamento serão previamente avaliadas quanto à sua pertinência por funcionário designado pelo CONTRATANTE. Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança será encaminhada à contratada para avaliação do impacto sobre os serviços em execução. A avaliação de impacto deverá ser registrada em relatório de impacto, no qual devem vir destacadas as alterações de custo e prazo na OS, acompanhadas das devidas justificativas. O relatório de contagem, quando aplicável, que embasa as alterações de custo, deve ser anexado ao de impacto.
239. Apenas as mudanças que forem aprovadas por funcionário designado pelo CONTRATANTE, após análise do relatório de impacto, devem ser realizadas pela CONTRATADA.

Subseção 10: Cancelamento de Ordem de Serviço

240. O CONTRATANTE poderá cancelar ordens de serviço antes ou durante sua execução. Os serviços acordados e concluídos pela CONTRATADA antes do cancelamento da OS poderão ser pagos, desde que sejam aceitos pelo CONTRATANTE e a CONTRATADA não tenham dado causa ao cancelamento.

SEÇÃO XVII – DAS CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS POR ORDEM DE SERVIÇO

241. Nesta seção, são apresentadas as características específicas inerentes a cada um dos tipos de ordem de serviço. Essas características são indicativas, podendo ser alteradas pelo CONTRATANTE em função de fatores constantes do planejamento inicial apresentado pela CONTRATADA.

242. Os artefatos a serem entregues por OS estão relacionados na Tabela 4 – Artefatos por OS. A relação é meramente indicativa, podendo o CONTRATANTE alterar a relação de artefatos no momento da abertura da OS ou, caso seja dividida em etapas, no início de cada etapa. Os símbolos “C” e “A” presentes na tabela significam, respectivamente, criação do artefato e atualização do artefato.

Artefato	Ordem de Serviço				
	manutenção evolutiva	suporte técnico	planejamento geral do treinamento	treinamento	transição contratual
Fronteira da aplicação	A				
Manual do gestor do sistema	A				
Manual de operação		A			
Manual de desenvolvimento		A			
Manual do usuário	A				
Código-fonte	C/A				
Mapeamento de processos de trabalho “TO BE”	C/A				
Plano de transição contratual					C
Plano geral de treinamento			C		
Plano de treinamento (um para cada treinamento)				C	
Roteiros de atendimento para suporte ao usuário		C			
Relatório de falhas identificadas e corrigidas		C			
Relatório de ocorrências	C	C	C	C	C
Relatório de nível de serviço	C	C		C	
Rotinas de mascaramento de dados	A				
Rotinas de integração de dados	A				
Rotinas de migração de dados	A				

Tabela 4 – Artefatos por OS

Subseção 1: Ordem de Serviço para planejamento inicial

- 243.** O objetivo principal da OS é produzir o documento Planejamento Inicial, que trará o planejamento das atividades a serem realizadas durante a execução dos serviços de planejamento da implantação, instalação e configuração do ambiente computacional e planejamento geral do treinamento. O planejamento inicial será realizado conjuntamente pelo CONTRATANTE e CONTRATADA, assim sendo, o trabalho será realizado nas dependências do CONTRATANTE.
- 244.** Durante a execução do contrato, será aberta apenas uma OS para planejamento inicial, conforme detalhado no cronograma físico financeiro, e ela não poderá ser estruturada em etapas.
- 245.** Esta OS não possui pagamento associado.

Subseção 2: Ordens de Serviço para manutenção evolutiva

- 246.** Durante a execução do contrato, poderão ser abertas várias OS para manutenção evolutiva, uma para cada conjunto de manutenções evolutivas identificadas pelo CONTRATANTE, seguindo cada uma o estabelecido na seção SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA.
- 247.** As OS de manutenção evolutiva poderão ser divididas em etapas, conforme descrito para as OS de implantação.
- 248.** Um gerente de projeto da contratada pode ser responsável por mais de uma OS para manutenção evolutiva, desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as atividades inerentes das OS para as quais foi designado, caso contrário, deverão ser alocados tantos gerentes de projeto quanto necessários, de forma a obter o máximo de paralelização na implantação das manutenções evolutivas.
- 249.** Caso fique caracterizada a não observância do item anterior, o CONTRATANTE poderá solicitar a indicação de outros gerentes de projetos e a redistribuição de OS entre gerentes para atender a necessidade do contrato.
- 250.** O planejamento da OS deverá estar acompanhado do relatório de contagem 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. Caso encontre problemas no relatório apresentado, o relatório será devolvido para ajustes.
- 251.** A CONTRATADA deverá registrar em campo próprio da OS o real dimensionamento do serviço realizado, com medidas baseadas nas efetivas funcionalidades entregues, que poderá resultar em quantidade de pontos de função maior ou menor que a dimensão estimada inicialmente.
- 252.** A contagem final de pontos de função da manutenção 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 quanto às contagens não autoriza a CONTRATADA a onerar os prazos ou o nível de atendimento previsto no Edital.

- 253.** Os artefatos entregues em etapas anteriores de uma manutenção evolutiva devem ser atualizados em decorrência da evolução da manutenção em etapas subsequentes da OS.
- 254.** Os artefatos das OS serão definidos durante o planejamento da implantação, podendo englobar quaisquer artefatos definidos nos anexos ao Edital, especialmente o documento de processo de software utilizado pelo CONTRATANTE.

Subseção 3: Ordem de Serviço para transição contratual

- 255.** Durante a execução do contrato, será aberta apenas uma OS para transição contratual, conforme detalhado no cronograma físico financeiro, e ela não poderá ser estruturada em etapas.
- 256.** A OS de transição contratual não terá remuneração específica, por ser a transição obrigação legal da CONTRATADA. Serve apenas como comunicação oficial do contratante para que a contratada execute a transição, conforme estabelecido na seção TRANSIÇÃO CONTRATUAL E REPASSE DE CONHECIMENTO.

SEÇÃO XVIII – DAS SANÇÕES

- 257.** No caso de descumprimento ou inobservância das regras estabelecidas no Edital ou no contrato, como inexecução total ou parcial dos serviços previstos contratualmente, execução de serviço em desacordo com as regras contratuais ou descumprimento de obrigação contratual, poderá ser aplicada a sanção de multa à CONTRATADA conforme os casos e percentuais apresentados nesta seção, onde está garantida a prévia e ampla defesa, conforme estabelecido nas leis brasileiras.
- 258.** Os prazos para aplicação de multas, definidos nesta seção, consideram dias corridos.
- 259.** 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.
- 260.** As multas poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas no contrato, não terão caráter compensatório e sua cobrança não isentará a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos nem a desobrigam da prestação ou entrega de qualquer produto ou serviço.
- 261.** Quando as multas, 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.

- 262.** As multas aplicadas à CONTRATADA ou prejuízos por ela causados poderão ser descontados de valores que esta tiver a receber. Se a multa ou os prejuízos forem de valor superior ao valor a receber pela CONTRATADA, serão descontados da garantia de execução. Se ainda forem insuficientes, deverá a CONTRATADA recolher a diferença no prazo de 10 (dez) dias corridos a partir da data de acionamento da garantia de execução contratual. Se tal obrigação não for cumprida, a CONTRATADA será inscrita na Dívida Ativa Estadual. A CONTRATADA deverá recompor a garantia de execução e seguros nos prazos estabelecidos no Edital.
- 263.** Caso as multas e demais sanções contratuais incidentes sobre o valor mensal a receber pelos atendimentos referentes à prestação de serviços de suporte, pela equipe alocada, ultrapassem o valor de 30% da fatura mensal, a diferença não será cobrada sobre a fatura. Para isso, será acionada a garantia de execução apresentada pela CONTRATADA para ressarcimento do CONTRATANTE e garantia do cumprimento das penalidades estabelecidas em contrato aplicáveis no mês em questão. A garantia sempre será acionada quando ocorrer a situação de extrapolação de limite.
- 264.** A inexecução total do contrato e, a critério do CONTRATANTE, inexecução parcial, descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos níveis de serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pelo CONTRATANTE, podem ensejar rescisão contratual.
- 265.** A deficiência de artefatos, conforme tratado nesta seção como motivo de aplicação de multa, refere-se ao descumprimento de requisitos tratados nos anexos ao Edital (requisitos de documentação, requisitos funcionais, requisitos tecnológicos e arquiteturais, requisitos de segurança, requisitos de usabilidade, requisitos de tratamento da OS, requisitos referentes ao tempo de resposta da aplicação) ou qualquer requisito especificamente considerado na abertura da OS.

Subseção 1: Aplicação incorreta do fator de cumprimento de nível de serviço

- 266.** Será aplicada multa de 20% sobre o valor indevidamente cobrado pela CONTRATADA, em seu relatório mensal de valores, referentes a serviços concluídos. No caso da não aplicação ou aplicação incorreta do fator de cumprimento de nível de serviço, a partir do terceiro mês consecutivo de aplicação equivocada do fator em qualquer dos itens de cobrança presentes no relatório mensal.

Subseção 2: Assinatura do contrato

- 267.** 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.

Subseção 3: Apresentação de garantia de execução

268. Será aplicada multa de 0,01% sobre o valor total do contrato, por dia de atraso injustificado na apresentação da garantia de execução, até trinta dias de atraso. Após trinta dias de atraso poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução total.

Subseção 4: Reunião de abertura

269. Será aplicada multa, sobre o valor do contrato, equivalente a 0,01%, por dia de atraso no comparecimento da CONTRATADA à reunião de abertura ou o não atendimento dos requisitos estabelecidos para realização da reunião. O período de aplicação da multa será contado entre o dia marcado pelo CONTRATANTE para realização da reunião e o dia em que a CONTRATADA comparecer tendo cumprindo 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.

Subseção 5: Recusa e substituição de profissionais da CONTRATADA

270. As regras apresentadas nesta subseção são referentes a funcionários da CONTRATADA alocados no espaço de trabalho do CONTRATANTE.

271. Será aplicada multa, sobre o valor do contrato, equivalente a 0,01%, para cada recusa de admissão de novo profissional ou atendimento de solicitação de troca de profissional feita pelo contratante, a partir da terceira recusa consecutiva, referente a uma mesma ocupação, pelo não atendimento em sua plenitude em relação ao cumprimento dos requisitos apresentados na seção EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA ou comportamento inadequado no ambiente de trabalho.

272. Será aplicada multa, sobre o valor do contrato, equivalente a 0,01%, por dia útil de atraso na substituição de profissional. Após a quinta recusa consecutiva ou após o décimo dia útil de atraso na substituição de profissional poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.

273. Será aplicada multa, sobre o valor do contrato, equivalente a 0,1%, quando ocorrer, dentro de um período de trinta dias consecutivos, cinco ou mais recusas de admissão de novo profissional ou solicitações de troca de profissionais por parte do CONTRATANTE, para diferentes ocupações, por deficiências em relação ao cumprimento dos requisitos apresentados na seção EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA ou comportamento inadequado no ambiente de trabalho.

274. Após três meses consecutivos de aplicação de multa por recusa de substituição de profissionais, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.

275. Após quatro meses, durante vigência contratual (para casos em que os meses de recusa não foram consecutivos), de aplicação de multa por recusa de substituição de

profissionais, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.

- 276.** Para fins de esclarecimentos dos itens **271** e **273**, 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 conduta levantados.

Subseção 6: Sanções referentes à atendimento de OS

277. As sanções aqui definidas são aplicáveis a atendimentos dos seguintes tipos de OS:

- a) Manutenção evolutiva (sanções aplicáveis independentemente para cada OS de manutenção evolutiva);
- b) Transição contratual;
- c) Planejamento inicial.

278. Os valores sobre os quais incidirá a multa são os estimados inicialmente no caso de OS que seja rejeitada definitivamente. Para OS aceita, incidirá sobre o valor final calculado para a OS, incluídos possíveis ajustes sobre o valor estimado inicialmente.

279. Será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da OS, no caso de rejeite definitivo do planejamento para abertura dos trabalhos de atendimento da OS, com as devidas justificativas. No caso das OS de Transição contratual e Planejamento inicial a multa será aplicada sobre o valor do contrato, com percentual de 0,1% (um décimo por cento).

280. Será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da OS, no caso de rejeite definitivo do atendimento da OS. No caso das OS de Transição contratual e Planejamento inicial do contrato a multa será aplicada sobre o valor do contrato, com percentual de 0,1% (um décimo por cento).

281. Ocorrendo a rejeição definitiva do atendimento de uma OS, a contratada deve providenciar ações que objetivem o atendimento da solicitação que originou a OS cuja entrega foi rejeitada, sem prejuízo algum ao CONTRATANTE. Quando um atendimento é rejeitado, com as devidas justificativas, a necessidade que motivou a expedição da OS continua existindo e deve ser devidamente atendida, haja vista que a sua não execução implicará em prejuízos ao CONTRATANTE.

282. Caso a CONTRATADA se recuse a realizar os procedimentos previstos no item **281**, será aplicada multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da OS original, isto é, que teve o atendimento rejeitado.

- 283.** Caso ocorram 5 (cinco) recusas de atendimento de OS, conforme item **282**, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 284.** Será aplicada multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total da OS, por dia de atraso injustificado na conclusão do atendimento da OS, quando o atraso for superior a um quarto do tempo previsto na abertura da OS para sua conclusão. No caso das OS de Transição contratual e Planejamento inicial, a multa será aplicada sobre o valor do contrato, com percentual de 0,1% (um décimo por cento).
- 285.** Será aplicada multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da OS, no caso da inexecução dos testes estabelecidos no planejamento da OS ou a não apresentação de evidências de sua realização.
- 286.** Será aplicada multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total da OS, por dia de indisponibilidade de funcionalidade prevista na OS, em consequência de erro de execução de funcionalidade cujo teste tenha sido acordado no plano de teste e cuja ocorrência não tenha sido verificada durante a execução dos testes.
- 287.** Caso o problema previsto no item **286** impeça a abertura das unidades do CONTRATANTE para realização do expediente diário junto a seus clientes, será aplicada multa adicional de 10% (dez por cento) sobre o valor da OS, independente de providências que legais aplicáveis à situação por conta dos prejuízos advindos do erro.
- 288.** Caso, no decorrer do contrato, a situação descrita no item **287** ocorra por 3 (três) ocasiões, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.

Subseção 7: Serviços de Suporte Técnico e Sustentação

- 289.** Será aplicada multa, sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas, equivalente a 5% (cinco por cento), no caso do estoque de demandas com prazo de atendimento vencido no decorrer do mês ultrapassar 20% (vinte por cento) do total de demandas abertas (tarefas ou outro item definido entre as partes), quando o motivo do atraso for exclusivamente por falta de resposta com a solução por parte da CONTRATADA.
- 290.** A multa citada no parágrafo anterior será aumentada em 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 seis meses consecutivos de aplicação de multa, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 291.** Será aplicada multa, sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas, equivalente a 1%, por solicitação aberta com prazo de atendimento vencido em mais

de dez vezes o prazo máximo estabelecido para conclusão, quando o motivo do atraso for exclusivamente por falta de resposta com a solução por parte da CONTRATADA. A multa será aplicada mensalmente enquanto o atendimento da solicitação não for concluído.

- 292.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução de contorno em até 2h) atingir 7 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 5% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 293.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução de contorno em até 2h) atingir 14 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplica, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 10% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 294.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução de contorno em até 2h) atingir 21 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 295.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução definitiva em até 72h) atingir 14 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 5% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 296.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução definitiva em até 72h) atingir 28 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 10% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 297.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução definitiva em até 72h) atingir 50 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 298.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução de contorno em até 3 dias) atingir 15 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplica, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 2% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 299.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução de contorno em até 3 dias) atingir 30 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplica,

além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 4% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.

- 300.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução de contorno em até 3 dias) atingir 60 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 301.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução definitiva em até 7 dias) atingir 30 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 2% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 302.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução definitiva em até 7 dias) atingir 60 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 4% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 303.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução definitiva em até 7 dias) atingir 90 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 304.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução de contorno em até 7 dias) atingir 30 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 1,5% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 305.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução de contorno em até 7 dias) atingir 60 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 3% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 306.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução de contorno em até 7 dias) atingir 100 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 307.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução definitiva em até 14 dias) atingir 90 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 4% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.

- 308.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução definitiva em até 14 dias) atingir 130 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 4% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 309.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução definitiva em até 14 dias) atingir 180 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.

Subseção 8: Garantia legal

- 310.** Será aplicada multa, sobre o valor total do contrato, equivalente a 0,1%, no caso do estoque de demandas decorrentes de abertura de chamados por defeito ou vício do produto ou serviço, com prazo de atendimento vencido, no decorrer de um mês, ultrapassar 20% do total de demandas de garantia legal abertas.
- 311.** A multa citada no parágrafo anterior será aumentada em 0,1% 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 0,1%, no segundo mês será aplicada multa de 0,2%, no terceiro 0,3% e assim sucessivamente. Após seis meses consecutivos de aplicação de multa, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 312.** Será aplicada multa, sobre o valor total do contrato, equivalente a 0,01%, 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.

Subseção 9: Uso indevido de informações

- 313.** Será aplicada multa, sobre o valor do contrato, equivalente a 1%, para cada uso indevido de informações referentes ao CONTRATANTE por parte da CONTRATADA. As informações citadas são aquelas referentes ao CONTRATANTE que a CONTRATADA tenha tomado conhecimento em função de suas atividades na execução do contrato. Uso indevido é todo aquele envolvendo informações do CONTRATANTE que não tenha sido por ele expressamente autorizado, seja pela CONTRATADA, como pessoa jurídica, ou pelos profissionais por ela alocados para execução do contrato.

Subseção 10: Uso inadequado de customização

314. Será aplicada multa, sobre o valor da customização, calculado em pontos de função e valorados segundo o custo de ponto de função na manutenção evolutiva, equivalente a 10%, quando identificada funcionalidade implementada por customização que poderia ter sido atendida, na data da customização, de forma nativa ou por parametrização. A aplicação da multa não libera a contratada da obrigação de refazer o serviço conforme estabelecido na seção Customização.

Subseção 11: Inexecução parcial e total do contrato

315. Será aplicada multa, sobre o valor total do contrato, equivalente a 10%, por inexecução parcial do objeto do contrato.

316. Será aplicada multa, sobre o valor total do contrato, equivalente a 30%, por inexecução total do objeto do contrato.

317. A inexecução total do contrato nas condições previstas neste Termo de Referência, descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos níveis de serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pelo CONTRATANTE, podem ensejar:

a) rescisão contratual;

b) sanção de impedimento de licitar e contratar com o Estado do Pará;

318. As sanções previstas neste Termo de Referência e no contrato podem ser aplicadas cumulativamente e não têm caráter compensatório. Portanto, não isentam a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos. Adicionalmente, dependendo da gravidade, a CONTRATADA poderá estar sujeita a outras sanções previstas em lei.

319. As sanções aplicadas à CONTRATADA ou prejuízos por ela causados poderão ser deduzidos da garantia de execução do contrato, conforme estabelecido nos itens **262** e **263**, e de créditos a ela devidos, assim como cobrados direta ou judicialmente.

Subseção 12: Descumprimento das demais obrigações contratuais

320. Será aplicada multa, sobre o valor total do contrato, equivalente a 0,025%, por descumprimento de obrigações previstas no contrato e não elencadas nesta seção.

SEÇÃO XIX – DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

Adicionalmente às responsabilidades estabelecidas nos demais tópicos constantes deste documento, incumbe ao CONTRATANTE observar os seguintes requisitos:

321. Cumprir os prazos e obrigações financeiras estabelecidas no Edital, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências por parte da CONTRATADA.

322. Convocar a CONTRATADA a participar das reuniões.
323. Designar gestor que efetuará sua representação perante a CONTRATADA para determinação, avaliação, acompanhamento e aprovação dos serviços por ela realizados.
324. Colocar à disposição da CONTRATADA, os equipamentos mínimos e documentação necessários para a realização das atividades, quando estas forem executadas nas instalações do CONTRATANTE, com exceção das licenças de software necessárias para os serviços, tais como licenças de ferramentas de desenvolvimento e outras, as quais deverão ser providenciadas pela própria CONTRATADA.
325. Prestar os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, no que diz respeito ao contrato.
326. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.
327. Apresentar à CONTRATADA processos de trabalho, políticas e normas internas necessários para a adequada execução do objeto da contratação.
328. Acompanhar as atividades de implantação, de forma a reter informações críticas de negócio, e estar apto a conduzir, de forma emergencial, os serviços de manutenção evolutiva e sustentação da Solução, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica.
329. Solicitar a indicação de outro profissional para exercer os papéis relacionados na seção EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA, caso os profissionais alocados pela contratada não desempenhem satisfatoriamente as responsabilidades elencadas ou não possuam as qualificações necessárias para cada papel.
330. Gerenciar e fiscalizar a execução do contrato, de forma a garantir o fiel cumprimento de suas cláusulas.
331. Fornecer a infraestrutura necessária de TI e softwares de apoio sob sua responsabilidade para a adequada execução do contrato.
332. Recusar recebimento de qualquer bem ou serviço que estiver em desacordo com as condições e as especificações estabelecidas no contrato e na OS de solicitação.
333. Emitir termos circunstanciados de recebimento provisório, de recebimento definitivo ou de recusa de serviços relacionados ao objeto contratado.
334. Aplicar à contratada, se necessário, as sanções administrativas e contratuais cabíveis, garantidos ampla defesa e contraditório.
335. Manter o histórico de gerenciamento do contrato nos autos do processo de fiscalização, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem cronológica.
336. Liberar as garantias prestadas pela CONTRATADA nos tempos contratualmente previstos.

SEÇÃO XX – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Adicionalmente às responsabilidades estabelecidas nos demais tópicos constantes deste documento, incumbe à contratada observar os seguintes requisitos:

- 337.** Cumprir os prazos e obrigações estabelecidas no Edital.
- 338.** Prestar os serviços no prazo, quantidade e especificações solicitadas conforme as características descritas na sua proposta e no edital.
- 339.** Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere à segurança (Política de Segurança) e sigilo dos dados manuseados, bem como no que é pertinente à documentação (Termo de Confidencialidade), Anexo VII, sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários que tiverem acesso às dependências do CONTRATANTE, e aos que possuem acesso remoto.
- 340.** Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere aos REQUISITOS DE SEGURANÇA, Anexo VIII deste documento, os quais poderão ser atualizados a qualquer momento pelo CONTRATANTE.
- 341.** Colocar nos prazos contratados os profissionais à disposição do CONTRATANTE para execução dos serviços.
- 342.** Alocar profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a experiência profissional e qualificação técnica exigida, apresentando a documentação que comprove a qualificação.
- 343.** Disponibilizar ao contratante e manter atualizada a relação nominal dos profissionais que atuarão no projeto em contato direto com o CONTRATANTE, incluindo CPF, perfil profissional, papel no projeto, acompanhada dos respectivos comprovantes de qualificação técnica.
- 344.** Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE.
- 345.** Dar conhecimento a todos os profissionais que venham a prestar serviços relacionados ao objeto contratado, os processos de trabalho, políticas e normas internas do CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais instrumentos.
- 346.** Cuidar para que o preposto mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais, e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados.
- 347.** Informar imediatamente ao CONTRATANTE a ocorrência de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade, para providências de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.
- 348.** Responsabilizar-se pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação e ainda pelos encargos trabalhistas, previdenciários, securitários, tributos e contribuições sociais em vigor, obrigando-se a saldá-los nas épocas próprias, haja

vista que os seus empregados não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

- 349.** Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte do CONTRATANTE, por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE.
- 350.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 351.** Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.
- 352.** Responsabilizar-se por eventuais prejuízos provocados por ineficiência, negligência, erros ou irregularidades cometidas na execução dos serviços objeto deste contrato, bem como, nas instalações e demais bens de propriedade do CONTRATANTE.
- 353.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vícios, defeitos ou incorreções.
- 354.** É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objeto desta contratação.
- 355.** É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE.
- 356.** Não transferir as obrigações da CONTRATADA para outra terceira, seja por cessão ou qualquer outro dispositivo sem a prévia consulta e concordância do CONTRATANTE.
- 357.** Observar os prazos apresentados no cronograma de execução do serviço, bem como o prazo de entrega deste.
- 358.** Dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços.
- 359.** Fornecer ao CONTRATANTE, no ato da homologação dos serviços, os Manuais de Usuário, Técnico e Operacional (Produção), contendo, no mínimo, os seguintes documentos: diagrama entidade-relacionamento, dicionário de dados, diagrama de classes, diagrama de componentes, diagrama de atividades, diagrama de sequência, diagrama de casos de uso, descrição dos casos de uso, procedimentos para instalação, diagrama de implantação, interfaces utilizadas de outros sistemas, interfaces disponibilizadas para outros sistemas. A lista de documentos apresentada neste item diz respeito à visão macro do que é desejável receber pelo CONTRATANTE durante a execução de um projeto, porém pode variar, isto é, não ser necessária em sua totalidade, sendo que tal situação será definida no escopo de cada projeto, de acordo com a complexidade envolvida.
- 360.** A homologação da solução será vinculada à entrega dos Manuais Técnicos na Língua Portuguesa ou Inglesa, devidamente traduzida por tradutor juramentado, e de usuários na Língua Portuguesa, mencionada neste documento.

- 361.** Manter sempre atualizados os manuais técnicos, de usuário e de produção, quando os sistemas, objeto deste contrato, sofrerem alguma alteração.
- 362.** Manter durante o curso do contrato e após o seu término, o mais completo e absoluto sigilo com relação a toda informação de qualquer natureza referente às atividades do CONTRATANTE, 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 4.595 de 31/12/1964 e demais leis, permitindo ainda que o CONTRATANTE, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.
- 363.** Colaborar com o CONTRATANTE no desenvolvimento de qualquer procedimento de auditoria que este decida realizar na área de tecnologia, permitindo que auditores, sejam eles internos ou externos, a área de segurança de TI ou outros prepostos designados pelo CONTRATANTE tenham amplo acesso a dados, informações, equipamentos, instalações, profissionais e documentos que julguem necessários à conclusão de seu trabalho.
- 364.** Colaborar com o CONTRATANTE, quando solicitado, com informações de sua responsabilidade, necessárias para a execução de tarefas vinculadas a projetos em cujas características relacionadas à integração entre legados exijam conhecimento de mais de uma empresa prestadora de serviços de TI;
- 365.** Buscar novas tecnologias para modernizar a solução, subsidiando a equipe do CONTRATANTE no planejamento de crescimento dos serviços prestados pelos canais de atendimento.
- 366.** Consolidar as necessidades de mercado, buscando melhorar o serviço prestado aos clientes do CONTRATANTE e prover sugestões de novos produtos ou alterações nos processos de negócio através dos modelos BPS.
- 367.** Caso seja detectado qualquer problema na homologação do objeto do contrato, em qualquer uma das funcionalidades, a CONTRATADA deverá efetuar as devidas correções, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE.
- 368.** A homologação da solução e emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Ordem de Serviço ocorrerá após a conclusão e aceitação de todos os testes do serviço pelo CONTRATANTE.
- 369.** Responsabilizar-se, dentro dos limites do vínculo empregatício, pelos empregados que colocar à disposição do CONTRATANTE, observadas as legislações trabalhistas e a Lei Previdenciária Social.
- 370.** Não ceder ou dar em garantia, a qualquer título, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza, decorrentes ou oriundos deste contrato, salvo com autorização prévia e por escrito do CONTRATANTE.

- 371.** Manter a guarda dos equipamentos e demais bens de propriedade do CONTRATANTE, quando utilizados, permitindo que este, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.
- 372.** Garantir a segurança e qualidade do software em suas características operacionais, de manutenção e adaptabilidade a novos ambientes e assegurar que o software produzido seja eficiente quanto ao desempenho e consumo de hardware.
- 373.** Fornecer treinamento em soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, referentes ao objeto deste termo de referência, sem ônus algum para o CONTRATANTE, conforme as seguintes condições:
- a) O treinamento deve permitir a operação e compreensão das principais características da solução;
 - b) O treinamento será realizado com duração mínima de 6 (seis) horas e será ministrado tanto para funcionários do CONTRATANTE como para terceiros indicados exclusivamente pelo CONTRATANTE, para no máximo 15 pessoas;
 - c) O material didático mínimo, fornecido pela CONTRATADA para a realização desse treinamento será uma apostila com todo o conteúdo do curso, em formato digital e impresso;
 - d) Ao final do treinamento, o Termo de Aceite de Atividade – ver **Anexo IX** – deverá ser preenchido e devidamente assinado pelos treinados.
 - e) Caso a avaliação do treinamento não seja satisfatória, o Termo de Aceite não será assinado, e a CONTRATADA será obrigada a ministrar novo treinamento, sem ônus ao CONTRATANTE;
- 374.** Informar ao CONTRATANTE, no ato da apresentação da proposta ou em um prazo não superior a 24 horas, contadas a partir de quando o CONTRATANTE solicitar que sejam executadas nas suas instalações, os equipamentos mínimos e documentação necessários para a realização das atividades, inclusive para execução de testes integrados e/ou homologação.
- 375.** Providenciar as próprias licenças de software necessárias para execução dos serviços, tais como licenças de ferramentas de desenvolvimento e outras. O CONTRATANTE poderá solicitar comprovação dos registros de licenciamento;
- 376.** Atualizar as versões de documentos, de códigos-fontes e demais artefatos produzidos a cada alteração nos sistemas objeto deste termo de referência, fazendo uso da ferramenta de controle de versão disponibilizada pelo CONTRATANTE;
- 377.** Atualizar ou criar a documentação dos sistemas objetos deste contrato que tenham sido contratados ou desenvolvidos anteriormente pelo CONTRATANTE e repassados os seus códigos-fontes e demais artefatos atualizados à CONTRATADA. O processo deve fazer uso da ferramenta de controle de versão disponibilizada pelo CONTRATANTE;

378. Providenciar, às suas custas, link de comunicação para acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços contratados, quando não fornecido pelo CONTRATANTE;
379. Manter em suas dependências e às suas custas, ambiente computacional adequado à execução dos serviços contratados;
380. Executar os serviços objeto da presente contratação, observando as melhores práticas preconizadas pela ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e os requisitos estabelecidos para gestão do ciclo de vida da Solução;
381. Assegurar a transferência de todas as obrigações contratuais ao sucessor, em caso de venda, fusão, cisão, incorporação por novos controladores ou associação da contratada com outrem;
382. Substituir, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, profissional cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina do CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público, haja vista o CONTRATANTE estar indiretamente ligado ao Estado; ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;
383. Adotar as providências necessárias para exclusão do CONTRATANTE da lide na hipótese de haver ação judicial envolvendo terceiros, cujo objeto refira-se a serviço prestado ou bem fornecido ao CONTRATANTE. Não obtendo êxito na exclusão, e, se houver condenação, reembolsar ao CONTRATANTE, no prazo de dez dias úteis, a contar da data do efetivo pagamento, as importâncias que tenha sido ele obrigado a pagar;
384. Permitir o acompanhamento, pelo contratante, de todas as atividades realizadas no escopo do serviço de implantação, de forma a absorver informações críticas de negócio e possibilitar a condução, de forma emergencial, os serviços de manutenção evolutiva e sustentação da Solução;
385. É vedada a contratação, pela empresa prestadora de serviço, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor do quadro do contratante, ativo ou inativo há menos de dois anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau;
386. Observar e adequar os sistemas objetos deste documento às evoluções tecnológicas realizadas pelo CONTRATANTE nos sistemas operativos que abrigam as soluções, sem ônus algum ao CONTRATANTE.

SEÇÃO XXI - DA PROPRIEDADE DE BENS E SERVIÇOS

387. A propriedade intelectual dos *softwares* que venham a serem fornecidos pela CONTRATADA permanecerá na titularidade do respectivo fabricante.
388. Pertencerá ao CONTRATANTE a propriedade intelectual de todas as modificações nos legados, que lhes agregue valor, realizadas no escopo da contratação, bem como

de todos os dados inseridos na Solução, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos, material didático de treinamento, inclusive gravação de palestras e aulas, produtos gerados em função da migração e integração de dados, código-fonte, entre outros. A regra está em conformidade com a Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 9.610/98, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização, a qualquer título, destes por parte da CONTRATADA, salvo se formal e previamente autorizado pelo CONTRATANTE.

- 389.** A CONTRATADA deverá garantir ao contratante que o conjunto de software licenciado para uso, com os quais venha a trabalhar no decorrer do contrato, não infrinja quaisquer patentes, direitos autorais ou *trade-secrets*.
- 390.** A utilização de soluções ou componentes, proprietários da contratada ou de terceiros, na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo CONTRATANTE.
- 391.** A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre os artefatos produzidos no âmbito do contrato.
- 392.** A CONTRATADA deverá assegurar ao CONTRATANTE, em caso de descontinuidade de qualquer produto da Solução, e durante a vigência contratual, o direito ao uso de qualquer produto que o substitua.

SEÇÃO XXII – DA PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES

- 393.** Toda informação referente ao CONTRATANTE que a CONTRATADA vier a tomar conhecimento, seja como licitante, seja como contratada ou por necessidade de execução de serviços, não poderá ser divulgada a terceiros sem autorização expressa do CONTRATANTE.
- 394.** A contratada deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, as informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o contratante, conforme termo de sigilo firmado, em especial as referentes:
- a) à política de segurança adotada pelo contratante e às configurações de hardware e de software decorrentes;
 - b) ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;
 - c) a quaisquer dados e informações armazenadas em sistemas do contratante, incluindo os relativos aos sistemas integrados ou migrados.
- 395.** Todo acesso a informações do contratante por parte do corpo técnico da CONTRATADA/licitante, durante a execução do contrato, deverá ser precedido de assinatura de termo de responsabilidade e confidencialidade.

396. A CONTRATADA deverá solicitar aos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, de acordo com modelo a ser fornecido pelo CONTRATANTE.

SEÇÃO XXIII – DOS REQUISITOS DA EMPRESA LICITANTE

397. Na fase de habilitação, a empresa deverá apresentar Atestados (Conforme lei 8.666, art. 30: inciso II; § 1º; § 1º, inciso I; §§ 3º, 5º e 10º) de acordo com modelo do Anexo XII ou **MODELO I** do Anexo XII ou Certificados, comprovando que possui experiência e qualificação para a prestação de serviço conforme descrições abaixo:

398. Atestado emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprovem que a licitante já executou ou vem executando os seguintes serviços:

- a) Total de pelo menos 1.000 (mil) Pontos de Função em serviços de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas de CRM integrados à URA utilizando CSTA;
- b) Total de pelo menos 250 (Duzentos e Cinquenta) Pontos de Função em serviços de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas OTP;
- c) Total de pelo menos 250 (Duzentos e Cinquenta) Pontos de Função em serviços de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas de Captura de Transações;

399. Atestado emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprovem que a licitante possui, cumulativamente:

- a) Experiência em Desenvolvimento, Manutenção, Suporte e Consultoria a Sistemas desenvolvidos nas linguagens de programação Visual Basic 6 (ou superior), Visual C++ 6 (ou superior), ASP, .NET C#, .NET VB, Controles OCX, Socket (mswinsck.ocx);
- b) Experiência em Desenvolvimento, Manutenção e Suporte a Sistemas que utilizam integração com URA via CSTA fase II (Mínimo);
- c) Experiência em Desenvolvimento, Manutenção e Suporte a Sistemas OTP;
- d) Experiência em Desenvolvimento, Manutenção e Suporte a Sistemas de Captura de Transações utilizando ISO 8583;
- e) Experiência em desenvolvimento na linguagem Transact SQL para bancos de dados implantados no Sistema Gerenciador de Banco de Dados SQL Server (SGBD SQL Server Microsoft);
- f) Experiência em desenvolvimento na linguagem PL SQL para bancos de dados implantados no Sistema Gerenciador de Banco de Dados Oracle (SGBD Oracle), pois há o planejamento de migração dos bancos de dados dos sistemas que integram a Solução para essa tecnologia;

- 400.** Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que a emitente aprovou contagem funcional realizada pela licitante vencedora em determinado projeto de desenvolvimento de software.
- 401.** O volume funcional mínimo que deverá ser comprovado para o **item 400** é de 500 pontos de função, podendo ser cumulativo com vários projetos, por diferentes emitentes.
- 402.** A contagem funcional a ser demonstrada via atestado deve estar necessariamente baseada nas práticas de contagem definidas no Manual de Práticas de Contagem do IFPUG, ou seja, em Pontos de Função. Tal informação deve estar explícita no documento emitido.
- 403.** Com a finalidade de dirimir eventuais dúvidas na interpretação do conteúdo de documentos de capacidade técnica, o CONTRATANTE poderá, entre outros, usar os seguintes mecanismos:
- a) diligência às fontes de informação;
 - b) inspeção “*in loco*” para caracterização das evidências de capacidade;
 - c) requerimento de acesso aos contratos referidos em atestado ou aos seus artefatos;
- 404.** A licitante vencedora deverá apresentar, no ato de habilitação, declaração de que dispõe ou disporá, até o dia da contratação, de profissionais com os perfis e certificações descritos no edital, conforme **MODELO II** do **Anexo XII**. Somente no ato da contratação é que a empresa deverá comprovar o vínculo.
- 405.** Nota: A apresentação de declaração pela licitante vencedora de que dispõe ou disporá de profissionais com os perfis solicitados no Termo de Referência tem o objetivo de formalizar o compromisso desta com as regras estabelecidas quanto aos quesitos técnicos solicitados. A declaração não desobriga, sob hipótese alguma, a licitante vencedora de apresentar os documentos comprobatórios dos profissionais que serão alocados nas dependências da contratada para a execução dos serviços referentes ao objeto contratado.
- 406.** O(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado da pessoa jurídica, contendo a identificação do signatário, nome, endereço, telefone e, se for o caso, correio eletrônico, para contato e deve(m) indicar as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante vencedora.
- 407.** Não serão considerados conjuntamente atestados de empresas subsidiárias, controladas ou coligadas para fins de habilitação.
- 408.** Objetivando atender o disposto nos **itens 66** e **67**, a licitante vencedora deverá apresentar, por meio de documento descritivo técnico devidamente timbrado por esta, política de atendimento que demonstre o cumprimento dos quesitos

fundamentais definidos pela biblioteca ITIL, considerando pelo menos os seguintes processos:

- a) Desenho – Gerenciamento do Nível de Serviço;
- b) Desenho – Gerenciamento da Disponibilidade;
- c) Desenho – Gerenciamento da Capacidade;
- d) Desenho – Gerenciamento de Segurança da Informação;
- e) Desenho – Gerenciamento da Continuidade de Serviço;
- f) Transição para Produção – Gerenciamento de Mudança;
- g) Transição para Produção – Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço;
- h) Transição para Produção – Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- i) Transição para Produção – Validação e Teste de Serviço;
- j) Operação – Gerenciamento de Evento;
- k) Operação – Gerenciamento de Incidentes;
- l) Operação – Gerenciamento de Requisição;
- m) Operações – Gerenciamento de Acesso;

SEÇÃO XXIV – DA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA

409. A Solução de CRM do CONTRATANTE consiste em uma série de aplicativos integrados entre si e com os demais sistemas corporativos de modo *on-line* ou *batch*, possibilitando a disponibilização dos serviços bancários aos seus clientes. A Solução de CRM integrada à URA e demais itens da infraestrutura de *Call Center* (OTP, rede BCARD, Gravador, Discador) é responsável por disponibilizar na URA ou no atendimento personalizado as transações financeiras e não financeiras possíveis aos clientes, além de autenticar as transações nos canais externos à rede BANPARÁ, como o *Internet Banking* através do OTP. Assim como no módulo de transações do CRM, o seu módulo de monitoramento e captura de transações permitem ao BANPARÁ monitorar, simular e capturar as transações da rede BCARD seja ele em software ou em equipamentos POS ou PDV. Além das funcionalidades já descritas, o CRM em seus módulos de SAC e Ouvidoria são responsáveis por registrar e acompanhar todas as demandas abertas pelos clientes do BANPARÁ sendo estes regulados pelo Decreto 6.523/08 e Resolução 3.849/10 respectivamente. Tais sistemas acompanham toda a fase do protocolo gerado no atendimento ao cliente até que o mesmo trafegue pelas áreas competentes e tenham seu encerramento. Portanto, a função de disponibilizar o atendimento ao cliente, seja este eletrônico ou personalizado, segurança na autenticação das transações, captura das transações de cartão da rede BCARD e registro e gerenciamento das demandas de SAC e Ouvidoria,

tornam este sistema complexo e de vital importância para o relacionamento e prestação de serviços aos clientes, agregando valor à imagem do CONTRATANTE.

- 410.** Sendo assim, diante do exposto no item **409**, realizar o suporte e manutenção dos sistemas existentes, exige um mínimo de experiência não apenas nas ferramentas de desenvolvimento, mas no fluxo operacional de CRM. Ter conhecimento nas operações de *Call Center*, SAC, Ouvidoria, captura de transações, autenticação OTP e padrões de mercado é necessidade importante para o bom andamento da manutenção e evolução destes sistemas, além de ser condição essencial para o suporte dos sistemas existentes.
- 411.** Considerando o exposto nos itens **409** e **410** e o critério de razoabilidade, de acordo com leis e jurisprudência brasileiras, será necessário que os profissionais que prestarão o suporte técnico para atendimento à sustentação da Solução de CRM possuam experiência anterior em trabalhos de suporte técnico à solução de CRM. Tal condição está de acordo com as necessidades, complexidade e impacto sobre o negócio do CONTRATANTE que *Call Center*, SAC e Ouvidoria possuem. Sob essa óptica, observa-se que os atestados referentes à qualificação técnico-profissional não apenas podem como devem conter expressa menção à experiência anterior no objeto da contratação. Não se trata de conveniência da Administração, mas de requisito de suma importância para a seleção da proposta mais vantajosa, e, para atingir tal desiderato, impõe-se à Administração a previsão explícita dos quantitativos mínimos ou de prazos máximos, obedecendo às balizas que tratam das parcelas de maior relevância e valor significativo, que no caso do presente objeto, é o suporte à sustentação da Solução.
- 412.** Conforme lei 8.666, art. 30: inciso II; § 1º; § 1º, inciso I; §§ 3º, 5º e 10º, a equipe técnica da CONTRATADA que manterá relacionamento direto com o CONTRATANTE deverá ser formada pelos perfis descritos nesta seção. Em função do contato direto, deverão exercer suas atividades no local de execução do contrato, para os casos de suporte, conforme definido no Edital. Para as atividades típicas de fábrica, não se aplica responsabilidade de alocação da parte do CONTRATANTE.
- 413.** Caso o profissional ou a licitante enfrente dificuldade junto a clientes, em que estes se neguem a emitir atestado/declaração em favor de profissional por questões trabalhistas, esclarecemos que, para atendimento aos itens desta seção, também será aceito pelo CONTRATANTE o atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado em favor da empresa que prestou o serviço, inclusive a própria licitante se for o caso, informando que a empresa (ou a própria licitante) prestou serviços tais que satisfaçam os requisitos previstos nos referidos itens, desde que elenque os profissionais por meio dos quais os serviços foram executados, como forma de comprovação de que determinado profissional atende aos requisitos solicitados no Edital. Isto é, tal atestado deverá informar, de forma discriminada, os serviços prestados pela empresa (ou a própria licitante) e os respectivos profissionais que os executaram.

Subseção 1: Preposto

- 414.** O preposto é a pessoa formalmente indicada pela CONTRATADA para representá-la técnica e operacionalmente durante a execução do contrato. Esse profissional será o principal ponto de contato com o CONTRATANTE, devendo ser alocado ao longo de todo o contrato. São responsabilidades do preposto:
- a) gestão operacional do contrato;
 - b) gestão dos atendimentos de suporte técnico;
 - c) requisição e alocação de todos os recursos necessários, inclusive aqueles eventualmente fornecidos pelo CONTRATANTE, como acessos, informações, recursos materiais, entre outros;
 - d) gestão das pessoas alocadas à equipe técnica e administrativa da CONTRATADA;
 - e) gestão em todas as dimensões previstas no processo de gerenciamento de software, incluindo o registro de atas de reunião e outras documentações necessárias;
 - f) revisão, ajustes e entrega de todos os produtos previstos no Edital;
 - g) entrega de documentação, papéis de trabalho e bases de dados;
 - h) gestão de qualidade de serviços, para assegurar o atendimento dos níveis de serviços estabelecidos e, em caso de desvios, identificar e aplicar medidas corretivas efetivas;
 - i) participar, quando convocado pelo CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais.
- 415.** Consoante ao estabelecido no Acórdão 669/2008 – Plenário, do Tribunal de Contas da União – TCU, o preposto deverá executar suas atividades no local de execução dos serviços disponibilizado pelo CONTRATANTE.
- 416.** Formação Mínima exigida: graduação em qualquer curso de nível superior comprovado mediante diploma fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 417.** Atestado de experiência profissional, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove a coordenação de contratos de serviços de tecnologia da informação medidos por pontos de função, com volume igual ou superior a 1.000 (mil) pontos de função, que contemple atendimento a demandas ou ordens de serviço e execução de projetos. Podem apresentados atestados cujo somatório funcional resulte no valor mínimo solicitado.
- 418.** Atestado de experiência profissional, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove a coordenação de contratos cujos atendimentos foram ou são baseados nos processos de atendimento estabelecidos pela ITIL.

Subseção 2: Gerente de Projetos

- 419.** Executará atividades de gerenciamento de projeto em OS do tipo projeto.
- 420.** O Gerente de Projetos não ficará alocado nas dependências do CONTRATANTE, haja vista suas atividades serem inerentes à fábrica de software da CONTRATADA.
- 421.** Formação Mínima exigida: graduação em qualquer curso de nível superior, comprovado mediante diploma fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação, adicionada de, pelo menos, uma das qualificações elencadas no **item 423**.
- 422.** Atestado de experiência profissional, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove o gerenciamento de projetos de tecnologia da informação medidos por pontos de função, que totalizem tamanho funcional igual ou superior a 1.000 pontos de função.
- 423.** Deverá ser apresentada, pelo menos, uma das seguintes qualificações abaixo:
- a) Certificação CAPM® - *Certified Associate in Project Management* (Profissional/Associado Certificado em Gerenciamento de Projetos), emitido pela autoridade certificadora Project Management Institute – PMI. A certificação deve ser obtida junto a centros de teste autorizados pela provedora Prometric, espalhados pelo mundo, inclusive no Brasil.
 - b) Certificação PMP® - *Project Management Professional* (Profissional de Gerenciamento de Projetos), emitido pela autoridade certificadora Project Management Institute – PMI. A certificação deve ser obtida junto a centros de teste autorizados pela provedora Prometric, espalhados pelo mundo, inclusive no Brasil.
 - c) Certificação PgMP® - *Program Management Professional* (Profissional Certificado em Gestão de Programas e Projetos), emitido pela autoridade certificadora Project Management Institute – PMI. A certificação deve ser obtida junto a centros de teste autorizados pela provedora Prometric, espalhados pelo mundo, inclusive no Brasil.
 - d) Certificação PRINCE2® Foundation ou PRINCE2 Practitioner® - *Projects in Controlled Environments* (Projetos em Ambientes Controlados), emitido pela autoridade certificadora Axelos.
 - e) Certificado de conclusão de curso de pós-graduação em Gerenciamento de Projetos *lato sensu* com duração mínima de 360 horas.
 - f) Diploma de conclusão de curso de pós-graduação em Gerenciamento de Projetos *Stricto Sensu*, sendo a duração em conformidade com as determinações estabelecidas pelo Ministério da Educação, de 2 a 4 anos.

Subseção 3: Analista de Desenvolvimento e Suporte

- 424.** Formação Mínima exigida: graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado ou diploma de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360h, comprovados mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 425.** Deverá ser apresentado atestado ou declaração de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, em nome do profissional, que comprove a execução de serviços, quanto aos itens referentes a aspectos de conhecimento e desenvolvimento, conforme abaixo. A comprovação pode ser realizada por mais de uma declaração, de pessoa jurídica diferente, caso o profissional não tenha obtido todas as experiências exigidas em uma única empresa.
- a) Experiência comprovada em Conhecimento de Análise e Projeto Orientado a Objetos através de atestado emitido por empresa que recebeu a prestação do serviço;
 - b) Experiência comprovada em desenvolvimento de sistemas nas Linguagens de Programação Visual Basic 6 (ou superior), Visual C++ 6 (ou superior), ASP, .NET C#, .NET VB, Controles OCX, Socket (mswinsck.ocx);
 - c) Experiência em Desenvolvimento de sistemas que utilizam CSTA Fase II (Mínimo);
 - d) Experiência em desenvolvimento na linguagem Transact SQL para bancos de dados implantados no Sistema Gerenciador de Banco de Dados SQL Server (SGBD SQL Server Microsoft);
 - e) Experiência em desenvolvimento na linguagem PL SQL para bancos de dados implantados no Sistema Gerenciador de Banco de Dados Oracle (SGBD Oracle), pois há o planejamento de migração dos bancos de dados dos sistemas que integram a Solução para essa tecnologia;
 - f) Conhecimento das ferramentas utilizadas durante o ciclo de vida do projeto;
 - g) Conhecimento de ferramentas para modelagem visual, rastreabilidades e controle de versionamento;
 - h) Conhecimento de Técnicas de Teste de Software;
 - i) Experiência em desenvolvimento e suporte a sistemas de CRM integrado à URA pelo período de, pelo menos, 1 (um) ano.
- 426.** Não é obrigatório que o profissional tenha expertise em todas as tecnologias de desenvolvimento da Solução do CONTRATANTE. O importante é que a CONTRATADA disponibilize profissionais que, em conjunto, atendam às tecnologias cobradas neste Termo de Referência.
- 427.** Deverá ser apresentada, para pelo menos um profissional, certificação MCSD ou MCPD-MICROSOFT em *.NET Framework*, emitido pela autoridade certificadora

Microsoft através de uma de suas unidades autorizadas. O objetivo da solicitação é garantir que, além dos aspectos referentes à experiência relacionada à tecnologia utilizada, a qualificação teórica de profissional certificado seja aspecto adicional de qualificação e orientação à própria equipe da CONTRATADA quanto à qualidade dos serviços entregues, dentro dos critérios de proporcionalidades estabelecidas pela lei 8.666/1993.

Subseção 4: Analista de Documentação e Requisitos

- 428.** Formação Mínima exigida: graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado ou diploma de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360h, comprovados mediante diploma ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 429.** Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado em nome do profissional, que comprove a execução de serviços e conhecimentos adequados, conforme abaixo. A comprovação pode ser realizada por mais de uma declaração, de pessoa jurídica diferente, caso o profissional não tenha obtido todas as experiências exigidas em uma única empresa.
- a) Experiência comprovada em análise e modelagem de dados;
 - b) Experiência comprovada em projetos com modelos utilizando linguagem UML;
 - c) Experiência comprovada na elaboração de Diagramas de Sequência, Diagramas de Colaboração entre Classes, Diagramas de Distribuição de Componentes e Diagramas de Classes;
 - d) Conhecimento de ferramentas para modelagem visual, rastreabilidades e controle de versionamento;
 - e) Experiência com atividades de Identificação de fluxo de negócio para o desenvolvimento de processos de trabalho;
 - f) Experiência em Levantamento de requisitos funcionais, não funcionais e delimitação de escopo de projeto por meio de elaboração de documento de visão e diagrama de casos de uso;
 - g) Experiência em Desenvolvimento de protótipo com as funcionalidades especificadas para sistema;
- 430.** Certificação **Certificação CPRE-FL (*Certified Professional for Requirements Engineering - Foundation Level*)**, emitida pela autoridade certificadora **IREB - International Requirements Engineering Board**.

Subseção 5: Analista de Testes e Qualidade

431. Executará atividades de testes e controle de qualidade das soluções apresentadas pela CONTRATADA para resolução de problemas sob responsabilidade da equipe de suporte técnico. São responsabilidades do Analista de Testes e Qualidade:

- a) Identificar os Itens de teste-alvo a serem executados durante a realização de teste;
- b) Definir os testes apropriados necessários e quaisquer Dados de Teste associados;
- c) Elaborar Plano de Teste;
- d) Propor mudanças na solução em teste, quando possível ou permitido por sua expertise;
- e) Coletar e gerenciar os Dados de Teste;
- f) Avaliar o resultado de cada ciclo de teste;
- g) Observar o processo de desenvolvimento de sistemas adotado e a aderência dos trabalhos realizados ao processo formalizado;
- h) Definir, avaliar e propor melhorias nos processos de trabalho e atendimento adotados pela CONTRATADA;

432. Formação Mínima exigida: graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360h, comprovados mediante diploma ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

433. Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado em nome do profissional, que comprove a execução de serviços e conhecimentos adequados, conforme abaixo. A comprovação pode ser realizada por mais de um atestado, de pessoa jurídica diferente, caso o profissional não tenha obtido todas as experiências exigidas em uma única empresa.

- a) Experiência em trabalho com testes em sistemas;
- b) Experiência em elaboração de plano e casos de testes;
- c) Conhecimento em SQL, para verificação de resultados através de consultas em banco de dados, quando necessário;
- d) Conhecimento de processos de desenvolvimento de sistemas;
- e) Conhecimento de modelagem de processos de trabalho;

Subseção 6: Analista de Pontos de Função

- 434.** Executará atividades de contagem de pontos de função sobre os objetos desenvolvidos para atendimento de projetos, e interlocução com profissional de métricas do CONTRATANTE.
- 435.** Formação Mínima exigida: graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360h, comprovados mediante diploma ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 436.** Deverá ser apresentado atestado de experiência profissional, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que a emitente aprovou contagem funcional realizada e assinada pelo profissional em determinado projeto.
- 437.** O volume funcional mínimo que deverá ser comprovado para o **item 436** é de 100 pontos de função, podendo ser cumulativo com vários projetos, por diferentes emitentes.
- 438.** A contagem funcional a ser demonstrada via atestado deve estar necessariamente baseada nas práticas de contagem definidas no Manual de Práticas de Contagem do IFPUG, ou seja, em Pontos de Função. Tal informação deve estar explícita no documento emitido.
- 439.** As atividades deverão ser realizadas nas dependências da CONTRATADA, haja vista não ser perfil alocável pelo CONTRATANTE.
- 440.** Certificação **CFPS (Certified Function Point Specialist)**, emitida pela autoridade certificadora **IFPUG – International Function Points Users Group**.

Subseção 7: Comprovação de vínculo

- 441.** A licitante vencedora deverá comprovar o vínculo dos profissionais integrantes da equipe técnica e o coordenador preposto, da seguinte forma, alternativamente:
- a) Apresentação da cópia autenticada da CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social demonstrando o vínculo empregatício entre a empresa licitante e o profissional;
 - b) Apresentação da cópia autenticada do contrato social, e/ou alteração e/ou consolidação, demonstrando o vínculo societário entre a empresa licitante e o profissional (sócio);
 - c) Apresentação da cópia autenticada do contrato de prestação de serviço com firma reconhecida em cartório competente, mantido entre a empresa licitante e o profissional.

Subseção 8: Comprovação de capacidade técnico-profissional

- 442.** Na reunião de abertura e em todas as ocasiões em que a CONTRATADA promover alteração na equipe, deverá relacionar, com nome completo, identidade, CPF, comprovantes de experiência exigidas no Edital, comprovantes de qualificação técnica e tipo de vínculo com a contratada, os componentes de sua equipe técnica, alocados nos papéis anteriormente descritos, que venham a ter contato direto com o CONTRATANTE.
- 443.** Essa relação, acompanhada dos documentos comprobatórios e respectivas cópias digitalizadas, deverá ser entregue ao CONTRATANTE na reunião de abertura e na data em que a contratada propuser a alteração da equipe. Após conferência no ato de entrega, o CONTRATANTE devolverá os documentos originais.
- 444.** A comprovação da qualificação técnico-profissional do Preposto, por ser imprescindível para o início dos serviços, será exigida por ocasião da reunião inicial do contrato. Para os demais perfis, a comprovação deverá ser apresentada ao contratante até 48 horas antes do início das atividades do profissional no contrato.

Subseção 9: Recusa e substituição de profissionais

- 445.** O CONTRATANTE poderá recusar a participação de profissional no projeto ou exigir a substituição de profissional que, a seu critério, não possuam qualificações técnicas necessárias, possua comportamento inadequado à prestação dos serviços para o CONTRATANTE, ou cuja qualificação demonstrada mostre-se aquém do necessário para garantir a qualidade dos produtos a serem entregues e dos serviços desempenhados.
- 446.** A substituição de profissionais deverá ser precedida da comprovação de que os substitutos cumprem os requisitos mínimos exigidos no Edital, devendo haver anuência da parte do CONTRATANTE.
- 447.** A substituição de profissionais, por iniciativa da CONTRATADA ou exigência do CONTRATANTE, não poderá acarretar prejuízos ao CONTRATANTE, sejam eles de ordem financeira ou relativos a prazos e à qualidade dos serviços prestados. O prazo máximo para substituição será de cinco dias úteis.

SEÇÃO XXV – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 448.** O gerenciamento e a fiscalização do contrato visam a acompanhar e a garantir o adequado atendimento do objeto contratado, além de outros aspectos pertinentes previstos no Edital, durante todo o período de execução do contrato.
- 449.** A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do contratante não eximirá a contratada de responsabilidades na execução do contrato.

450. O contrato será gerenciado e fiscalizado por equipe designada pelo contratante, composta pelos gestores e fiscais assim definidos:

- a) Gestor do Contrato: empregado com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;
- b) Gestor de Negócio: empregado com atribuições gerenciais e técnicas relacionadas aos processos de trabalho a serem implantados ou já implantados, com perfil de liderança e bom trânsito na organização. Incumbe ao gestor de negócio, entre outras, as atribuições de coordenar a comunicação entre colaboradores do CONTRATANTE de sua área de negócio e da CONTRATADA e elaborar relatórios técnicos de acompanhamento da execução do projeto;
- c) Gerente de Projeto: empregado com atribuições gerenciais e técnicas relacionadas ao processo de gestão do projeto, com perfil de liderança e bom trânsito na organização. Incumbe ao gerente de projeto, entre outras, as atribuições de concentrar a interlocução da contratada com os usuários finais e com os profissionais de TI e entre esses e elaborar relatórios técnicos de acompanhamento da execução do projeto;
- d) Fiscal Técnico do Contrato: empregado representante da Diretoria de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- e) Fiscal Administrativo do Contrato: empregado representante da área administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;
- f) Fiscal Requisitante do Contrato: empregado representante da área de negócios, indicado pela autoridade competente dessas áreas para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução contratada. Deverá manifestar-se quanto aos processos de trabalho mapeados, aos requisitos funcionais, à definição de regras de negócio, à entrega dos serviços e ao funcionamento da Solução.

451. Os papéis citados, a critério do contratante, não havendo impedimento legal, poderão ser acumulados.

452. As ordens de serviço necessárias à execução do contrato deverão ser assinadas em conjunto pelo fiscal técnico e fiscal requisitante.

SEÇÃO XXVI - UNIDADES RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

453. ASSDIR – Assessoria da Diretoria de Tecnologia.

454. SUREC - Superintendência de Relacionamento e Canais.

455. SUSER - Superintendência de Retaguarda de Serviços.

456. SUINF - Superintendência de Infraestrutura Tecnológica.

457. SUSIS - Superintendência de Desenvolvimento de Sistemas de Informação.

ANEXO I-A- CURRÍCULO PROFISSIONAL**1. Informações Pessoais**

Nome:

Endereço:

CPF:

Carteira Profissional:

Empresa onde trabalha (incluir cidade e estado):

Experiência em : <preencher com a função a qual será alocado/avaliado>

2. Experiência Profissional

<discriminar nome da empresa, sistemas, tecnologias, função exercida dentro do projeto, período, etc.>

3. Formação Acadêmica

<se formação superior, indicar título e local de conclusão, se formação secundária indicar local de conclusão>

4. Formação Acadêmica em Informática

<indicar cursos e locais de realização, experiências práticas em tecnologias, etc..>

5. Termo de Compromisso

Declaro que as informações contidas neste documento são verdadeiras e confirmo minha disponibilidade para trabalhar nas instalações do Banco do Estado do Pará S.A. - BANPARÁ, nos termos exigidos no edital de XXXXXXXX.

<local, data e assinatura>

ANEXO II – ORDEM DE SERVIÇO

Ordem de Serviço				
Contrato:				
Data de Assinatura do Contrato				
Contratada:				
Tipo de Serviço:				Nº: - /
Solicitante	Nome:			
	Setor:	Solicitação de Serviço:		
	Telefone:	Data de Emissão da OS:		
Especificação do Serviço a ser executado:				
Quantidade Total de Pontos de Função:				
Fase(s) do Ciclo de Vida	Fator de Conversão	Quantidade (horas)	Valor Hora R\$	Preço Total R\$
Data de Início da Execução:	Data de Término da Execução:	Relatório de Acompanhamento:		
Especificação Técnica:				
Indicação dos Recursos a serem utilizados:				
Solicitação de Serviço			Aceite da Solicitação	
___/___/___			___/___/___	
_____ Gerente de Tecnologia			_____ Contratada	
Autorização do Serviço			Entrega da Ordem de Serviço	
___/___/___			___/___/___	
_____ Superintendente de Tecnologia			_____ Coordenador	
Recebimento Provisório da Ordem de Serviço – Análise técnica área de tecnologia				
___/___/___			___/___/___	
_____ Superintendente			_____ Gerente	
Recebimento Definitivo da Ordem de Serviço – Homologação				
___/___/___			___/___/___	
_____ Superintendente de Tecnologia			_____ Gerente de Tecnologia	
_____ Superintendente (s) demandante (s) do serviço			_____ Gerente (s) demandante (s) do serviço	

ANEXO III – MODELO DE ORÇAMENTO ESTIMADO (MODELO DE PROPOSTA)

MODELO PLANILHA DE PREÇOS

Prezados Senhores,

Apresentamos a V.S^a, nossa proposta de preços de fornecimento dos seguintes equipamentos e serviços, conforme abaixo relacionados:

TABELA DE VALORES					
Item	Serviço	Descrição	Valor Unitário Mensal (1)	Qde. De Recursos (2)	Valor Total (Anual) = (1) * (2) * (12)
Equipe Fixa (A)	Serviço de suporte técnico/operacional e desenvolvimento de novas funcionalidades	Coordenador de Projetos Preposto	R\$???	1	R\$???
		Analista de suporte e desenvolvimento de Sistemas	R\$???	3	R\$???
		Valor Total para a equipe fixa (A)			
Item	Serviço		Valor Unitário (1)		Valor Total = (1) * 1.500
Pontos de Função (B)	Pontos de Função – Projetos Total 1.500		R\$???		R\$???
	Valor Total anual de Pontos de Função (B)				R\$???
Item	Serviço		Valor da Hora (1)		Valor Total = (1) * 3.000
Consultoria (C)	Consultoria Tecnológica e de Negócios Total 3.000h		R\$???		R\$???
	Valor Total de Horas para Consultoria (C)				R\$???
Item	Serviço		Valor Mensal (1)		Valor Anual = (1) * 12
Suporte Técnico Integral (D)	Serviço de Suporte Técnico 24 x 7 x 365		R\$???		R\$???
	Valor Total Anual Suporte Técnico Integral ou Sobreaviso (D)				R\$???
VALOR GLOBAL = A + B + C + D					R\$

O prazo de validade da proposta de preços é de 120 **(cento e vinte) dias consecutivos**, contados da data da abertura da licitação.

Declaramos que os serviços serão realizados estritamente de acordo com as especificações, condições, exigências constantes do Termo de Referência Anexo I do edital, bem como, nos seus demais anexos, sob pena de não serem aceitos pelo órgão licitante.

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições e exigências estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no edital, termo de referência e 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 os 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. /2015.



Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos a assinar o contrato no prazo determinado no documento de convocação, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

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 nº: _____ Expedido por: _____

Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____

IMPORTANTE: Caso não seja informado desde já, nos campos acima citados, 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, **O LICITANTE VENCEDOR DEVERÁ APRESENTAR A SEGUINTE DECLARAÇÃO:**

“NOS COMPROMETEMOS A REALIZAR A REFERIDA ABERTURA DA CONTA NO PRAZO MÁXIMO DE ATÉ 05 (CINCO DIAS) CONSECUTIVOS CONTADOS DA ASSINATURA DO CONTRATO.”

OBSERVAÇÕES:

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

ANEXO III-A - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

Pregão Eletrônico ___/2015

A empresa _____, CNPJ _____, por meio de seu representante legal, para fins do disposto no Edital do Pregão Eletrônico nº ___/2015 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 ___/2015 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 ___/2015 UASG 925803, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar do Pregão Eletrônico ___/2015 UASG 925803, não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico ___/2015 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 ___/2015 UASG 925803, quanto a participar ou não da referida licitação;

(d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico ___/2014 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 ___/2015 UASG 925803 antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

(e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico ___/2015 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 2015.

Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa

Sumário

1 JUSTIFICATIVA	89
2 OBJETIVO.....	89
3 RESPONSABILIDADES.....	89
4 FLUXO DO PROCESSO	90
4.1 FLUXO DE GESTÃO DE DEMANDAS	91
4.2 FLUXO DE DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS.....	94
5 REFERÊNCIAS DE DOCUMENTOS UTILIZADOS NO PROCESSO.....	97

JUSTIFICATIVA

Para alcançar bons níveis de qualidade no desenvolvimento de novas iterações e melhorias em sistemas existentes, é importante aprimorar o processo de desenvolvimento de software. Mapear as atividades que são realizadas durante o desenvolvimento e padronizar tarefas e documentos melhora também a confiabilidade no cumprimento dos prazos.

OBJETIVO

Padronizar o processo de desenvolvimento de software, assegurando que as novas iterações ou melhorias em sistemas sejam bem planejadas e executadas. A área de TI deve entender de forma clara as necessidades das demandas solicitadas e questionar quando não forem compreensíveis. Deve planejar, especificar e definir os requisitos do projetos e acompanhar o desenvolvimento, desta forma, visando a entrega de projeto com qualidade, alinhados com as estratégias do banco e dentro dos prazo previstos.

RESPONSABILIDADES

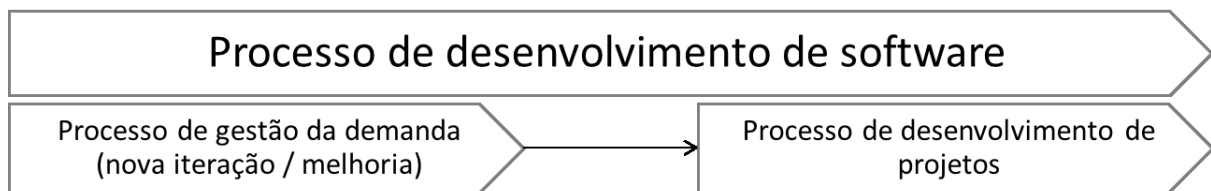
As áreas e agentes envolvidos diretamente com o processo de desenvolvimento de software devem estar cientes de seus papéis e cumprir com suas responsabilidades:

- Gestor do sistema – Solicitante de demanda: As solicitações de demandas por melhoria em algum sistema devem ser realizadas somente pelos gestores do mesmo, que deve também aprovar o pacote de melhorias que será desenvolvido no sistema.
- SUPRO – Solicitante de demanda: Solicita as demandas por novos sistemas, descrevendo as suas necessidades de forma clara. Auxilia – por vezes em articulação com as demais áreas do Banco – na resolução de possíveis questionamentos que possam surgir por parte da TI durante as fases de análise, planejamento e desenvolvimento do sistema.

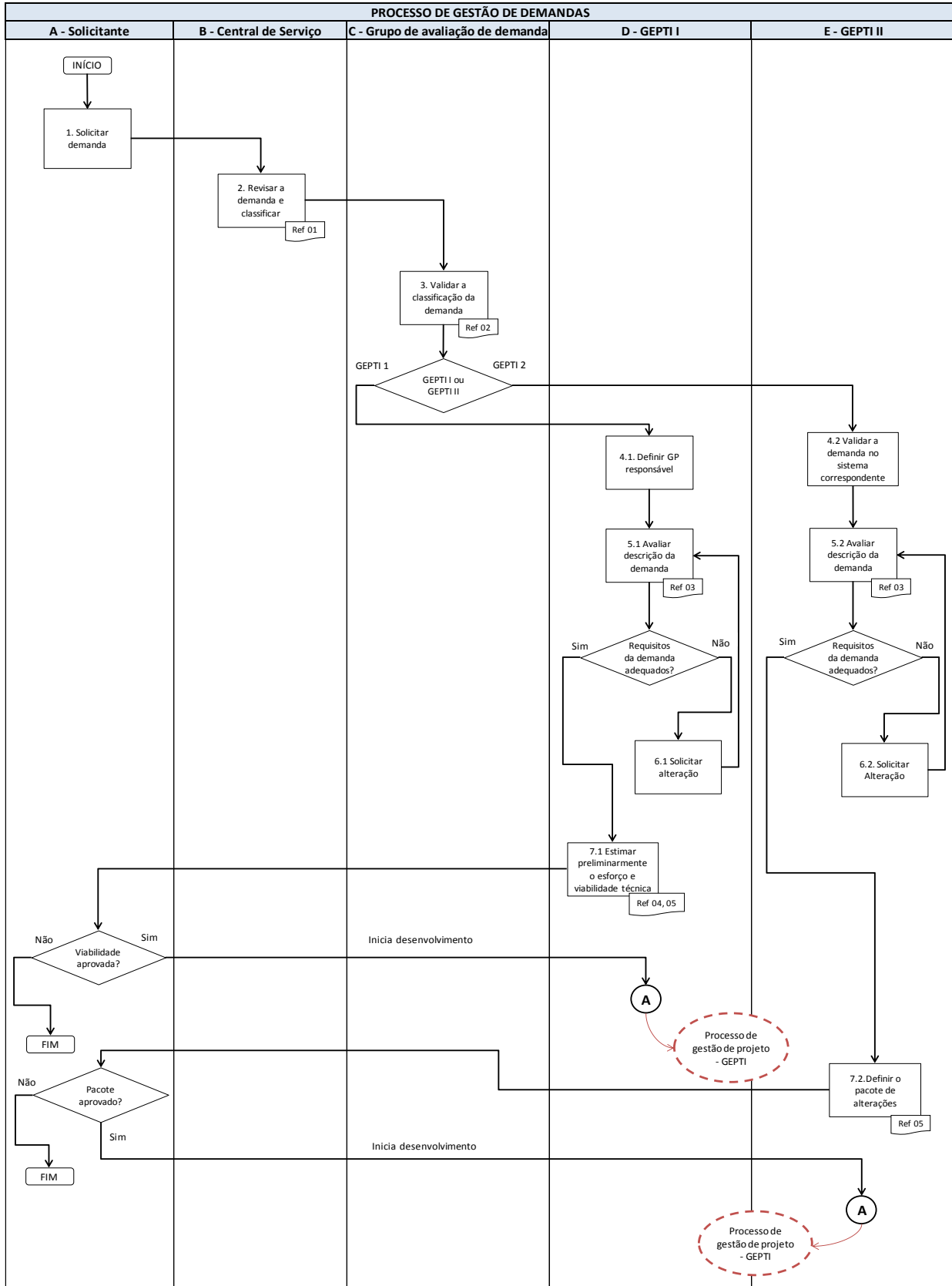
- Central de serviços: Recebe todas as demandas por novo sistema ou melhoria e deve avaliar inicialmente a sua descrição e categorização, modificando e entrando em contato com o solicitante quando necessário.
- Grupo de avaliação de demanda: Avalia e decide a respeito de demandas conflituosas quanto a sua classificação (GEPTI 1, GEPTI 2). Também pode modificar uma classificação a qualquer momento para adequar a carga de trabalho ou algum outro motivo. É formado pelo superintendente da SUTEC e os gerente da GEPTI 1 e 2.
- GEPTI 1: Realiza as estimativas de esforço e viabilidade técnica. Realiza o planejamento e especificações do projeto, gerencia o seu desenvolvimento, acompanha e responde pela homologação, solicita implantação em produção e faz o repassa para a GESOF.
- GEPTI 2: Agrega as demandas em pacotes de melhorias por sistema a serem desenvolvidas e realiza o planejamento e especificações do projeto, gerencia o seu desenvolvimento, acompanha e responde pela homologação, solicita implantação em produção e faz o repassa para a GESOF.
- Fornecedor: Especifica os seus prazos e entregas previstas. Realiza o desenvolvimento do novo sistema ou melhoria conforme especificações.

FLUXO DO PROCESSO

O processo de desenvolvimento software está dividido em outros dois processos:



- Gestão da demanda: Tem como objetivo descrever e padronizar:
 - A forma como as demandas são solicitadas para a área de TI
 - A análise de viabilidade técnica prévia que é realizada
 - A priorização e a aprovação, ou não, por parte do solicitante para desenvolver a nova iteração ou pacote de melhorias.
- Desenvolvimento de projeto: Após a aprovação do solicitante para desenvolver a demanda, é necessário realizar todo o planejamento, a definição dos requisitos, casos de uso e demais especificações para que o fornecedor inicie o desenvolvimento. Acompanhar as atividades realizadas para assegurar que tudo seja entregue no prazo, e então, homologar a demanda e implantar em produção.

FLUXO DE GESTÃO DE DEMANDAS


Item	Atividade	Critério para avaliação
1	Solicitar demanda	<p>ENTRADA: Demanda com necessidade de melhoria em sistema ou nova iteração</p> <p>TAREFAS: Abrir chamado através do Cherwell. Apenas os gestores do sistema e a SUPRO podem abrir o chamado</p> <p>SAÍDA: Chamado aberto e classificado de acordo com a necessidade</p>
2	Revisar a demanda e classificar	<p>ENTRADA: Chamado aberto no Cherwell pelo usuário</p> <p>TAREFAS: Revisar se a necessidade do chamado está de acordo com sua categorização (por sistema e se realmente é nova iteração ou melhoria) e encaminhar para a área responsável (GEPTI 1 ou GEPTI 2)</p> <p>SAÍDA: Categorização da demanda revisada e encaminhada para área responsável</p>
3	Validar a classificação da demanda	<p>ENTRADA: Demandas com classificação conflituosa ou ajustes nas alocações por gerência de acordo com a sobrecarga de trabalho</p> <p>TAREFAS: Avaliar sobre demandas conflituosas entre gerências e excesso de solicitações. Tomar decisões sobre a alocação das mesmas</p> <p>SAÍDA: Demandas conflituosas alocadas para uma gerência de acordo com a avaliação</p>
4.1	Definir responsável GP	<p>ENTRADA: Demanda aberta através do Cherwell devidamente registrada e categorizada</p> <p>TAREFAS: Definir o gerente de projetos responsável para realizar a estimativa de viabilidade técnica da demanda</p> <p>SAÍDA: Gerente de projeto responsável pela demanda definido</p>
4.2	Validar a demanda no sistema correspondente	<p>ENTRADA: Demanda aberta através do Cherwell devidamente registrada e categorizada</p> <p>TAREFAS: Validar se a categorização da demanda no sistema a ser melhorado, corresponde a descrição e a necessidade descritas no chamado. Se estiver correto, encaminhá-la para o responsável pelas demandas do sistema</p> <p>SAÍDA: Demanda validada para o sistema categorizado no chamado</p>
5.1 e 5.2	Avaliar descrição da demanda	<p>ENTRADA: Demanda com gerente de projetos definido</p> <p>TAREFAS: Avaliar se a demanda está descrita de maneira compreensível e contenha todas as informações necessárias para realizar as estimativas de esforço e viabilidade técnica do mesmo. Se</p>

		a descrição da demanda não estiver adequada, solicitar alteração para o solicitante
		SAÍDA: Descrição da demanda avaliada e adequada
6.1 e 6.2	Solicitar alteração	ENTRADA: Demandas em que a descrição dos requisitos não está compreensível ou adequada
		TAREFAS: Solicitar modificações ou informações a respeito da demanda para o responsável, explicando as não conformidades e os motivos pelo mesmo estar pendente
		SAÍDA: Alteração na descrição da demanda
7.1	Estimar preliminarmente o esforço e viabilidade técnica	ENTRADA: Demandas com descrição adequada e compreensível
		TAREFAS: Realizar a estimativa preliminar do esforço e da viabilidade técnica da demanda. Esta análise deve ser enviada para o solicitante aprovar ou não. Se não aprovar, fechar o chamado e encerrar a demanda. Se aprovar, dar início ao processo de "gestão de projetos"
		SAÍDA: Análise de esforço e viabilidade técnica da demanda para aprovação do solicitante
7.2	Definir o pacote de alterações	ENTRADA: Demandas com descrição adequada e compreensível
		TAREFAS: Definir um pacote de alterações por sistema para ser desenvolvido. Deve ser realizada a estimativa de esforço e viabilidade técnica deste pacote para que o demandante aprove ou não o desenvolvimento. Se não aprovar, acertar com o mesmo as modificações. Se aprovar, dar início ao processo de "desenvolvimento de projetos"
		SAÍDA: Análise de esforço e viabilidade técnica do pacote de demandas para aprovação do solicitante (gestor do sistema)

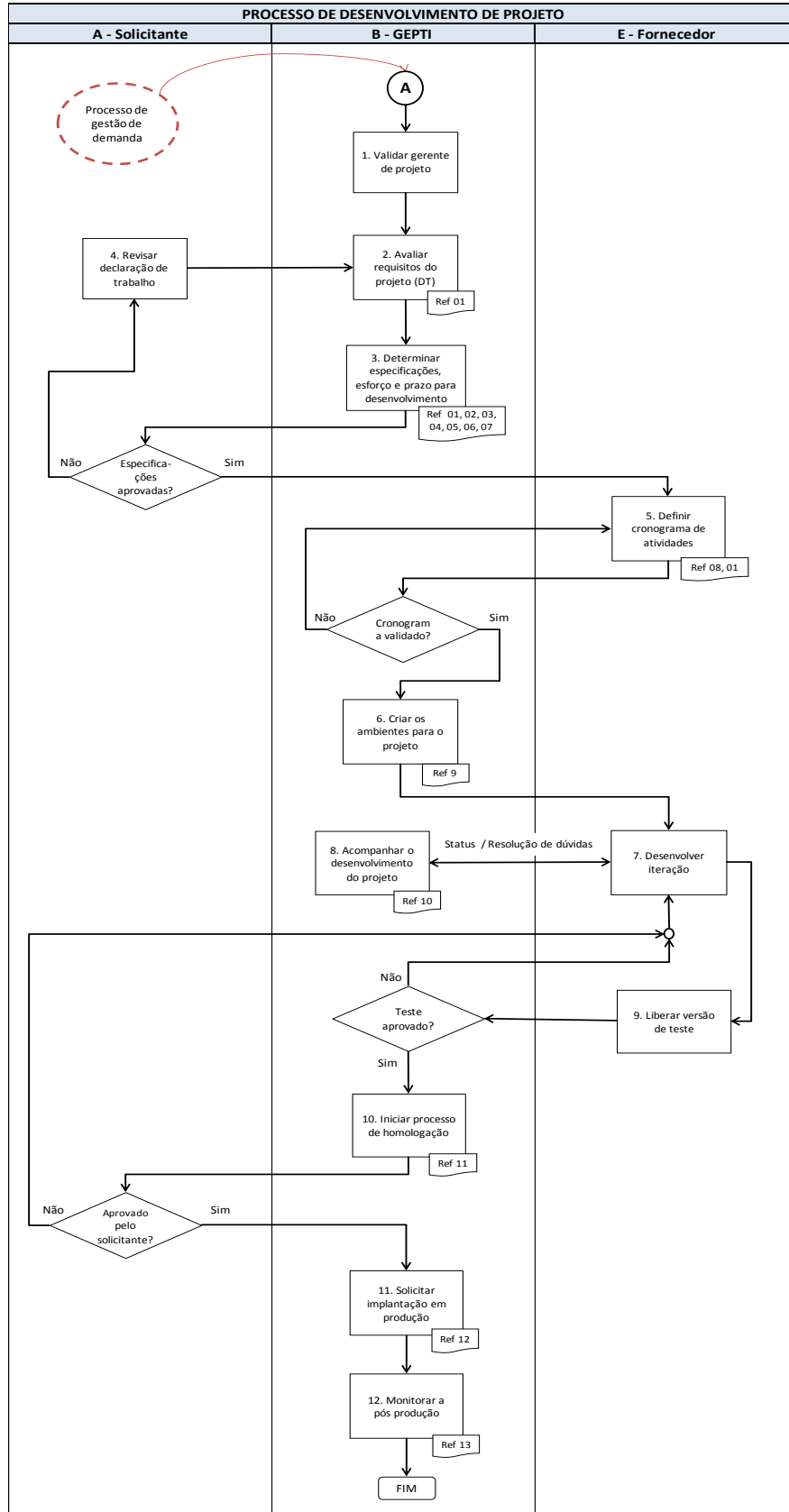
- Acordos de níveis de serviço do processo de Gestão de Demandas:

Para demandas por nova iteração, a área de tecnologia tem por objetivo retornar ao solicitante a estimativa de esforço e viabilidade técnica em um prazo de até 13 dias após a abertura do chamado.

Nas demandas por melhorias, o retorno da avaliação de estimativa de esforço e viabilidade técnica ocorrerá de duas formas:

- Solicitações abertas até o dia 10 do mês terão suas demandas avaliadas até o último dia do mesmo mês.
- Solicitações abertas após o dia 10 do mês terão suas demandas avaliadas no final do mês seguinte.

FLUXO DE DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS



Item	Atividade	Critério para avaliação
1	Validar gerente de projeto	<p>ENTRADA: Demanda com viabilidade aprovada pelo solicitante</p> <p>TAREFAS: Definir se o gestor que fez a análise preliminar será o responsável pelo projeto.</p> <p>SAÍDA: Demanda com gestor de projeto definido</p>
2	Avaliar requisitos do projeto (DT)	<p>ENTRADA: Demanda com gestor de projeto definido</p> <p>TAREFAS: Avaliar se a declaração de trabalho está compreensível e contempla todas as informações relevantes para realizar o planejamento e especificações do projeto, se não estiver, entrar em contato com solicitante</p> <p>SAÍDA: Demanda com declaração de trabalho clara e compreensível</p>
3	Determinar especificações, esforço e prazo para desenvolvimento	<p>ENTRADA: Demanda com declaração de trabalho clara e compreensível</p> <p>TAREFAS: Estabelecer todas as especificações do projeto (funcional e técnica). Realizar contagem detalhada dos pontos de função (esforço).</p> <p>SAÍDA: Esforço, prazo e especificações para o desenvolvimento da demanda definidos</p>
4	Revisar declaração de trabalho	<p>ENTRADA: Não conformidades na especificação do projeto ou inconsistências na declaração de trabalho</p> <p>TAREFAS: Esclarecer qualquer não conformidade nas especificações e aprimorar declaração de trabalho</p> <p>SAÍDA: Não conformidades esclarecidas e declaração de trabalho aprimorada</p>
5	Definir cronograma de atividades	<p>ENTRADA: Esforço, prazo e especificações para o desenvolvimento da demanda definidos</p> <p>TAREFAS: Definir cronograma detalhado das atividades e entregas a serem realizadas</p> <p>SAÍDA: Cronograma para desenvolvimento da demanda</p>
6	Criar os ambientes para o projeto	<p>ENTRADA: Especificações de projeto e cronograma validados. Requisitos de hardware</p> <p>TAREFAS: Solicitar a GECAC que informe a localização e especificações (nome do servidor, IP, permissões de acesso e demais informações) para criar os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção. Após, solicitar a GESUP que programe a criação dos ambientes de acordo com as necessidade do projeto</p>

		SAÍDA: Localização e especificações dos ambiente e planejamento para a criação dos mesmo
7	Desenvolver iteração	ENTRADA: Esforço, prazo, especificações e cronograma para o desenvolvimento da demanda
		TAREFAS: Desenvolver a iteração (demanda) com base no esforço, especificações e prazos
		SAÍDA: Demanda desenvolvida
8	Acompanhar o desenvolvimento do projeto	ENTRADA: Dúvidas ou anomalias que venham a ocorrer durante o desenvolvimento
		TAREFAS: Realizar no mínimo duas reuniões de acompanhamento do projeto por mês. Revisitar escopo e cronograma, fazer relatório de anomalias e plano de ação para correção dos desvios
		SAÍDA: Dúvidas solucionadas e desvios do escopo e cronograma corrigidos
9	Liberar versão de teste	ENTRADA: Iteração (demanda) desenvolvida
		TAREFAS: Realizar testes da versão de acordo com as especificações, cenários e roteiros planejados para o projeto
		SAÍDA: Testes da versão desenvolvida aprovados e de acordo com o solicitado. Se os testes não forem aprovados, voltar para a etapa de desenvolvimento
10	Iniciar processo de homologação	ENTRADA: Iteração (demanda) desenvolvida e com os testes aprovados
		TAREFAS: Aplicar os cenários e roteiros de homologação junto com o solicitante, se o mesmo aprovar o desenvolvimento, oficializar o aceite. Cobrar do fornecedor os manuais técnicos e do usuário
		SAÍDA: Desenvolvimento homologado e aprovado pelo solicitante
11	Solicitar implantação em produção	ENTRADA: Iteração (demanda) desenvolvida e homologada
		TAREFAS: Solicitar a implantação em produção e realizar piloto
		SAÍDA: Iteração (demanda) implantada em produção e disponível aos usuários.
12	Monitorar a pós-produção	ENTRADA: Iteração implementada em produção
		TAREFAS: Monitorar o projeto desenvolvido em produção e corrigir eventuais incidentes problemas que venham a ocorrer. Após um período de 15 dias sem incidentes, repassar o sistema
		SAÍDA: Sistema repassado para a GESOF

REFERÊNCIAS DE DOCUMENTOS UTILIZADOS NO PROCESSO

- Gestão de Demandas

Ref 01: Check list para avaliar solicitação

Ref 02: Ata de reunião de grupo de avaliação de demanda

Ref 03: Check list para avaliar a descrição da demanda

Ref 04: Planilha de contagem de pontos de função

Ref 05: Análise de viabilidade da demanda e aprovação do solicitante

- Desenvolvimento de Projetos

Ref 01: Pontos de atenção do projeto

Ref 02: Especificação de requisitos

Ref 03: Especificação dos casos de uso

Ref 04: Protótipo

Ref 05: Perfis de acesso

Ref 06: Arquitetura do sistema

Ref 07: Planilha de contagem de ponto de função

Ref 08: Cronograma de entregas

Ref 09: Requisição de ambientes

Ref 10: Ata de reunião de acompanhamento do projeto

Ref 11: Documento para homologação

Ref 12: Termo de implantação em produção

Ref 13: Repasse do projeto para a GESOF

ANEXO V – SOFTWARES DE APOIO

1. Há, na presente contratação, *softwares* de apoio fornecidos pelo CONTRATANTE de uso obrigatório pela CONTRATADA.
2. É responsabilidade da contratada capacitar sua equipe na utilização dos *softwares* fornecidos pelo CONTRATANTE.
3. A aprovação de solicitação da CONTRATADA para uso de outras ferramentas ou a codificação direta de rotinas em substituição aos *softwares* de uso obrigatório será prerrogativa exclusiva do CONTRATANTE. A solicitação da CONTRATADA deverá ser fundamentada em justificativa técnica onde fique demonstrado não ser viável ou não ser vantajosa a utilização do *software* fornecido pelo CONTRATANTE.
4. Nessa situação, o fornecimento de *software* pela CONTRATADA não trará ônus para o CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA fornecer as licenças necessárias, treinamento e o suporte técnico.

Software de Apoio Fornecidos pelo Contratante e de Uso Obrigatório pela Contratada

Correio Eletrônico

5. A tecnologia servidora **Microsoft Exchange 2010** é a atual solução para prover serviço de correio eletrônico no contratante. O *software* cliente instalado é o Outlook 2010.

GED – Gestão Eletrônica de Documentos

6. Será utilizado o sistema disponibilizado pelo contratante: Visual SVN Server.
7. Todo documento eletrônico gerado pela Solução Contratada que deva ser preservado deverá ser armazenado na infraestrutura de GED do contratante.

Sistema de controle de acesso e concessão de perfis

8. A Solução deverá ser integrada com os sistemas em uso no contratante, conforme detalhado no [Anexo VIII](#).

Controle de demandas

9. A CONTRATADA deverá utilizar o sistema de controle de demandas disponibilizado pelo CONTRATANTE. As licenças necessárias são providas pelo CONTRATANTE. O sistema

utilizado é o Cherwell Service Management, versão 4.60.c.

Banco de Dados

10. Microsoft SQL Server 2008 R2 Enterprise Edition 64 bits – Service Pack 2.
11. Microsoft SQL Server 2008 R2 (SP2) - 10.50.4000.0 (X64) Jun 28 2012 08:36:30
Copyright (c) Microsoft Corporation Enterprise Edition (64-bit) on Windows NT 6.1
<X64> (Build 7601: Service Pack 1).
12. - Oracle Database 11g Enterprise Edition Release 11.2.0.4.0 - 64bit Production.
13. PL/SQL Release 11.2.0.4.0 – Production.
14. CORE 11.2.0.4.0 Production.

Sistema Operacional

15. Para os trabalhos de desenvolvimento para suporte a serem realizados pela CONTRATADA, o sistema operacional disponibilizado é o Windows 7 Professional, Service Pack 1.

Antivírus

16. McAfee VirusScan Enterprise 8.7i.

ANEXO VI – POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. INTRODUÇÃO

A Política de Segurança da Informação do Banco 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 utilização de procedimentos e mecanismos relacionados à segurança da informação.

3. TERMOS E DEFINIÇÃO

3.1 - INFORMAÇÕES: agrupamento de dados que contenham algum significado.

3.2 - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO: conjunto de controles, incluindo política, processos, estruturas organizacionais e normas e procedimentos de segurança objetivando a proteção das informações dos clientes e da empresa, nos seus aspectos de confidencialidade, integridade e disponibilidade.

3.3 - INTEGRIDADE: relativa às alterações, supressões e adições, autorizadas pela instituição, realizadas nas informações.

3.4 - CONFIDENCIALIDADE: relativa a pessoas devidamente autorizadas pela instituição para ter acesso à informação.

3.5 - DISPONIBILIDADE: a informação deve estar disponível para as pessoas autorizadas sempre que necessário ou demandado.

3.6 - CONTROLE: forma de gerenciar o risco, incluindo políticas, procedimentos, diretrizes, práticas ou estruturas organizacionais, as quais podem ser de natureza administrativa, técnica, de gestão ou legal. [ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005]

3.7 - 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.

3.8 - COLABORADORES: Diretores, Superintendentes, Chefes de Núcleo, Gerentes, funcionários, estagiários e prestadores de serviços.

3.8.1 - 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 de 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 com o objetivo de proteger o Banco.

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

Os locais de processamento de informações críticas ou dados sensíveis serão áreas seguras, com perímetro de segurança, ficando protegidas fisicamente contra acessos não autorizado, danos e interferências. Os acessos a essas áreas somente serão liberados mediante autorização expressa.

Todo acesso às informações e aos ambientes lógicos do Banpará deve ser controlado, de forma a garantir que apenas pessoas autorizadas pelo proprietário da informação possam acessá-las.

4.3 - ATIVOS: HARDWARE e SOFTWARE

O Banpará disponibiliza equipamentos (computadores, impressoras, dentre outros, também conhecidos como “hardware”) para seus usuários, 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). As informações inventariadas devem ser classificadas de acordo com o grau de confidencialidade e criticidade para o negócio do Banpará, e com base na Norma de classificação de informações estabelecida pelo Banco.

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.

O uso da Internet deve ser exclusivamente para fins profissionais, visando com isso assegurar o bom uso dos recursos do Banpará e evitando desperdícios causados 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 - REGISTRO E MONITORAMENTO

Os sistemas, as informações, os serviços e equipamentos disponibilizados pelo Banco para os usuários desenvolverem suas atividades profissionais, são de propriedade da Instituição e possuem caráter de ferramenta de trabalho, sendo expressamente proibida as suas utilizações para fins particulares.

Assim, toda a infraestrutura tecnológica do Banco, bem como todos os dados trafegados e armazenados nessa infraestrutura, incluindo conta de e-mail corporativa e navegação em sites da Internet, estão sujeitos ao monitoramento, não constituindo qualquer violação à intimidade, vida privada, honra ou imagem da pessoa monitorada, visando resguardar somente a segurança das informações e atender os 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 podem ser monitorados, e que os registros assim obtidos poderão ser utilizados para detecção de violações da Política e das Normas de Segurança da Informação.

O usuário deve ter conhecimento da inexistência de expectativa da 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 da Empresa, e define a estrutura, as diretrizes e as obrigações referentes à segurança da informação, descrevendo o que deve ser feito.

b) Normas de Segurança da Informação: estão relacionadas ao nível tático, e estabelecem obrigações e procedimentos definidos de acordo com as diretrizes da Política a serem

seguidas 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, e têm por finalidade instrumentalizar o disposto nas Normas e na Política, descrevendo os procedimentos a realizar, permitindo a aplicação direta nas atividades do Banpará. Definam como serão implementadas as regras.



FIGURA 1 - Estrutura Normativa de Segurança da Informação.

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) Proteger as informações contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizados pelo Banpará;
- d) Assegurar que os recursos tecnológicos à sua disposição sejam utilizados apenas para as finalidades aprovadas pelo Banpará;
- e) Cumprir as leis e as normas que regulamentam os aspectos de propriedade intelectual;
- f) Buscar orientação e esclarecimento da Superintendência de Segurança Empresarial em caso de dúvidas relacionadas à segurança da informação;
- g) 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 a Política de Continuidade de Negócios do Banpará (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 área de Segurança da Informação 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.

ANEXO VII - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, ZELO E RESPONSABILIDADE SOBRE OS BENS DE INFORMAÇÃO DO BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.

CONTRATADO:

Pelo presente termo se 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 e proteção dos bens de informação do BANPARÁ, sob pena de responsabilização penal ou civil cabíveis;

II - 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;

III - 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;

IV - 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 expresse consentimento do BANPARÁ;

V - Instalar e utilizar nos ambientes computacionais disponibilizados pelo BANPARÁ somente softwares desenvolvidos, adquiridos ou autorizados expressamente pelo BANPARÁ;

VI - 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 BANPARÁ, não configurando o referido monitoramento qualquer quebra de sigilo ou invasão de privacidade;

VII - 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 20xx.

Contratado

ANEXO VIII – REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA OS 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 [Anexo VI](#).

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 login” 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 [Anexo VI](#).

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 SUSIN (Superintendência de Segurança da Informação 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 [Anexo VI](#)).

- 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.

ANEXO IX - TERMO DE ACEITE DE ATIVIDADE**TERMO DE ACEITE DE ATIVIDADE**

<input type="checkbox"/> Instalação	<input type="checkbox"/> Treinamento	<input type="checkbox"/> Corretiva No. Chamado ()
--	---	---

Outra:

Descrição da Atividade:

Atividade concluída com sucesso **SIM** **NÃO**

Data

Funcionário Banpará	Matricula	Assinatura
----------------------------	------------------	-------------------

Funcionário Contratada	Identificação	Assinatura
-------------------------------	----------------------	-------------------

**ANEXO X - MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO À
HABILITAÇÃO**

O signatário da presente, em nome da Empresa _____ declara, sob as penas da Lei que, após o seu cadastramento, nenhum fato ocorreu que inabilite a empresa a participar do XXXX XXX/2013 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)

ANEXO XI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO EMPREGAR MENOR

Declaramos, em atendimento ao previsto no Edital PE nº /2015, 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.

ANEXO XII – MODELO DE ATESTADOS E DECLARAÇÕES**INSTRUÇÕES GERAIS:**

1. As **declarações** deverão ser emitidas em papel timbrado do Licitante, devendo conter o nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) representante(s) legal(ais), o(s) qual(is) deverá(ão) constar da indicação a ser apresentada no envelope da fase de habilitação, conforme mencionado no **Item 25** do Edital;
2. Os **atestados** deverão ser emitidos:
 - 2.1. por empresas privadas brasileiras ou órgãos ou entidades da Administração Pública direta ou indireta; e
 - 2.2. em papel timbrado do Atestante, devendo 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;
 - 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 e evitar que os licitantes sejam inabilitados em razão de falhas ou insuficiência nas informações indicadas. Caso sejam apresentados documentos em formatação diversa, estes deverão contemplar as informações mínimas necessárias à comprovação das exigências para efeitos de habilitação e contratação.
4. Os atestados e declarações solicitados no Edital, que não tiverem modelo definido neste Anexo, deverão ser elaborados em formato livre seguindo as mesmas instruções gerais acima.

MODELO 1 - ATESTADO DE EXPERIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS REFERENTES AO OBJETO DESTES EDITALReferência: **Pregão Eletrônico nº XX/2015 - BANPARÁ**

Data: _____

Empresa Licitante: _____

CNPJ: _____

ATESTAMOS, para fins de comprovação junto ao Banco do Estado do Pará S.A. – BANPARÁ S.A., que a empresa acima referida executou ou vem executando serviços de desenvolvimento/manutenção em sistemas de informática similar ou compatível com o objeto da licitação, nos termos da **SEÇÃO II - DO OBJETO** do termo de referência do Edital Nº **XXXXXX/XXXX**, num total de (quantidade por extenso) de Pontos de Função executados.

ATESTAMOS, ainda, que os serviços foram/vêm sendo prestados de forma satisfatória, não havendo em nossos registros nenhum fato que desabone sua conduta e responsabilidade em relação às tarefas assumidas.

(Localidade), (dia) de (mês) de (ano).

Representante da Empresa Atestante:

Nome:

Cargo / Função:

CPF:Telefone:.....

E-mail:

Documento de Identidade (número,data,emissor):

OBS.:

Este atestado deve ser emitido em papel timbrado da Empresa Atestante.

MODELO 2 - DECLARAÇÃO DE QUE DISPÕE DE PROFISSIONAIS COM OS PERFIS E CERTIFICAÇÕES DESCRITOS NO EDITALReferência: **Pregão Eletrônico nº XX/2015 - BANPARÁ**

Data: _____

Empresa Licitante: _____

CNPJ: _____

(Nome do Licitante), por intermédio de seu representante legal, DECLARA, sob as penas da Lei, que dispõe de:

- Profissionais com os perfis descritos na SEÇÃO XXIV – DA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA – do Termo de Referência do Edital Nº **XXXXXX/XXXX**, e que os mesmos possuem conhecimento da plataforma do BANPARÁ, a serem designados quando solicitado pelo BANPARÁ, para a prestação de serviços.

(Localidade), *(dia)* de *(mês)* de *(ano)*.

Representante Legal da Empresa Licitante:

Nome:

Cargo / Função:

CPF: Telefone:.....

E-mail:

Documento de Identidade (número,data,emissor):.....

ANEXO XIII – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. A presente contratação possui mecanismos que possibilitam ao contratante remunerar a contratada na medida do cumprimento dos níveis mínimos de serviço, de forma a assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues.
2. A CONTRATANTE utilizará indicadores e parâmetros para avaliar o desempenho da CONTRATADA em relação ao objeto descrito, regulamentando os níveis mínimos de qualidade dos serviços que necessita, a fim de garantir aos clientes da CONTRATANTE o funcionamento constante de seus serviços, com qualidade.
 - a) A CONTRATADA assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade da solução contratada, dentro de sua fronteira de atuação, e reconhece que o não atendimento dos níveis de serviços contratados pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nas operações da CONTRATANTE.
 - b) A CONTRATADA deverá sempre deixar recursos disponíveis para fornecimento das informações à CONTRATANTE.
3. Para cada OS ou etapa da OS, será calculado o fator de atendimento do nível de serviço pela fórmula adiante. Quando resultar em número negativo, o fator de atendimento do nível de serviço será considerado zero.

FA = 1 - Somatório (FI)

Onde: FA representa o fator de atendimento da OS e FI os fatores de impacto pertinentes à OS, conforme especificado neste anexo.

4. Para determinação do valor final da OS ou etapa da OS devem ser considerados apenas os serviços efetivamente prestados e artefatos entregues. O valor deverá ser multiplicado pelo fator de atendimento do nível de serviço. A aplicação desse fator, por OS, deve ser feita conforme apresentado na Tabela 1 – Resumo da aplicação do fator de atendimento do nível de serviço por OS.
5. 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 da OS ou etapa a ser pago, caso o serviço seja concluído e aceito, será calculado pelo último fator de impacto calculado, antes do início da aplicação da multa.
6. Os níveis mínimos de serviço exigidos no contrato e os respectivos fatores de impacto decorrentes do não atendimento são apresentados a seguir. Além dos níveis de serviço estabelecidos na tabela, que podem variar em função do tipo da OS, são ainda aplicáveis os demais níveis de serviços especificados nos anexos do Edital que, apesar de não contribuírem para o cálculo do fator de atendimento, influenciam na aceitabilidade da OS.

Resumo da aplicação do fator de atendimento do nível de serviço por OS

Tipo de OS	Aplicação do fator de atendimento do nível de serviço
Planejamento Inicial	Não aplicável fator de atendimento, tendo em vista que a OS não possui pagamento associado. Aplicáveis os NMS da Tabela 2.
Planejamento da implantação	Os fatores de impacto e NMS são os definidos na Tabela 2 – Níveis mínimos de serviço para todas as OS
Planejamento geral do treinamento	Os fatores de impacto e NMS são os definidos na Tabela 2 – Níveis mínimos de serviço para todas as OS
Manutenção evolutiva	Os fatores de impacto e NMS são os definidos na Tabela 2 – Níveis mínimos de serviço para todas as OS, que devem ser aplicados para cada etapa da OS ou a sua totalidade, dependendo do critério usado na abertura; Os prazos de contagem, planejamento e execução são os definidos na Tabela 3 – Prazos para OS de manutenção evolutiva.
Suporte Técnico	Os fatores de impacto e NMS são os definidos na Tabela 5 – NMS para operação assistida em produção, garantia legal e suporte técnico, que devem ser aplicados para cada etapa da OS, correspondente a um mês de execução do serviço;
Serviço de treinamento	Os fatores de impacto e NMS são os definidos na Tabela 2 – Níveis mínimos de serviço para todas as OS, que devem ser aplicados para cada OS, correspondente a um treinamento; Deve ser considerado também o nível de serviço especificado na SEÇÃO IX – DO SERVIÇO DE TREINAMENTO , do Termo de Referência, que implica, caso não cumprido, na reaplicação do treinamento.
Transição contratual	Não aplicável fator de impacto, tendo em vista que a OS não possui pagamento associado por ser obrigação legal da contratada. Aplicáveis as sanções previstas no Termo de Referência, caso ocorra algum descumprimento.

Tabela 1 – Resumo da aplicação do fator de atendimento do nível de serviço por OS

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

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)
Tempestividade no comparecimento da contratada para reunião de abertura da OS ou etapa	Dois dias úteis após convocação da contratada, salvo se prazo diferente tiver sido estabelecido pelo cliente na convocação.	0,005 por dia útil de atraso no comparecimento
Tempestividade na entrega pela contratada do planejamento da OS	Dois dias úteis, salvo se prazo diferente tiver sido estabelecido pelo contratante na reunião de abertura. Se a OS for de manutenção evolutiva, valerão os prazos máximos para planejamento definidos na Tabela 3 – <i>Prazos para OS de manutenção evolutiva</i>	0,005 por dia útil de atraso na apresentação do planejamento
Número de rejeições parciais do planejamento da OS	Admitida uma rejeição de planejamento por OS	0,005 por cada rejeição além da primeira
Tempestividade na conclusão da OS	Conforme cronograma aprovado para a OS	0,005 por dia útil de atraso, até o limite máximo de atraso para aplicação de multa

Número de rejeições parciais da OS	Admitida uma rejeição de OS	0,01 por cada rejeição além da primeira, até o limite máximo de rejeições parciais para rejeição definitiva
Qualidade do Produto Final	No máximo 2 defeitos em homologação a cada 10 PF entregues	$(\text{número de defeitos} - 2 * \text{número de pontos de função} / 10) * 0,005$

Tabela 2 – Níveis mínimos de serviço para todas as OS

Níveis Mínimos de Serviço para OS do tipo Manutenção Evolutiva

Tamanho Funcional (PF)	Prazo para Contagem Estimativa (dias)	Prazo Máximo para Planejamento (dias)	Prazo Máximo de Execução (dias)
Até 10	2	2	10
De 11 a 20	2	2	20
De 21 a 30	2	3	30
De 31 a 40	2	3	40
De 41 a 50	3	5	50
De 51 a 60	3	5	60
De 61 a 70	3	7	70
De 71 a 85	3	7	88
De 86 a 99	5	7	104
100 ou mais	5	10	$T = V^{0,35} \times 30$ T = Tempo Máximo V = Tamanho em Pontos de Função

Tabela 3 – Prazos para OS de manutenção evolutiva

Níveis Mínimos de Serviço para a execução da Solução em Produção

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)
Disponibilidade da Solução	De segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais: 99,5% no período de 8h00 a 19h59 (expediente) e 98,0% nos demais horários. Nos dias e horários não abrangidos no item anterior (complemento da semana): 90,0%.	O Fator de Impacto será calculado pela média ponderada dos percentuais de indisponibilidades diárias, dividida a média por 100. A indisponibilidade diária é calculada pela diferença entre o NMS e o percentual de disponibilidade efetivamente alcançado, considerando apenas os períodos de não atendimento do NMS
Tempo de resposta da Solução	Tempo estabelecido para atendimento de solicitações com aplicação da solução em produção.	O Fator de Impacto será o percentual de requisições que não atingiram o NMS em relação ao total de requisições, dividido o percentual por 100

Número de erros da Solução	Máximo de 0,2% de erros, calculado pela relação entre o total de requisições e o número de requisições com erro. O percentual poderá ser calculado para toda a Solução, por processo de trabalho ou especificamente para funcionalidades implementadas em OS de manutenção evolutiva	O Fator de Impacto será calculado pela diferença entre o percentual de requisições com erro e o NMS, calculado apenas quando não atingido o NMS, dividida a diferença por 100
-----------------------------------	---	---

Tabela 4 – NMS para execução da aplicação em produção

Níveis Mínimos de Serviço para Operação Assistida, Garantia Legal e Suporte Técnico

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)		
Tempestividade na conclusão de chamados e demandas	100% de chamados/demandas atendidos tempestivamente.	Será calculado pela soma de todos os chamados/demandas em estoque com atraso na conclusão, considerando os índices da tabela:	Prioridade 5	0,0005 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 4	0,001 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 3	0,002 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 2	0,004 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 1	0,008 por chamado/demanda em atraso
Efetividade do Tratamento de Incidentes	Nenhum chamado/demanda reaberto por falha no restabelecimento do serviço	Será calculado pela soma de todos os chamados/demandas reabertos dentro do mês de análise, considerando os índices da tabela:	Prioridade 5	0,0005 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 4	0,001 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 3	0,002 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 2	0,004 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 1	0,008 por chamado/demanda em atraso

Tabela 5 – NMS para operação assistida em produção, garantia legal e suporte técnico

Níveis mínimos de serviço referentes à disponibilidade da solução

- Os indicadores de disponibilidade aqui definidos são válidos para a Solução contratada como um todo e individualmente para os módulos correspondentes a cada um dos macroprocessos de trabalho relacionados.
- Uma funcionalidade do sistema está disponível quando atende aos requisitos definidos, com o tempo de resposta especificado.

9. As manutenções, programadas ou não, que afetem a disponibilidade ou tempo de resposta da Solução contratada, deverão ocorrer em horário fora do expediente do CONTRATANTE, exceto as urgentes para restaurar o ambiente computacional à sua condição de funcionamento adequada.
10. Tempos de indisponibilidade resultantes de manutenções programadas não afetarão o índice de disponibilidade.
11. Além do procedimento automático de monitoramento via sistema, o CONTRATANTE poderá abrir chamado de suporte técnico para registrar a disponibilidade insuficiente da Solução. Nesse caso, o início do período de disponibilidade insuficiente corresponderá ao momento de registro do chamado pelo CONTRATANTE ou ao momento indicado na solução de monitoramento, o que ocorrer primeiro. O término da disponibilidade insuficiente será o registrado no encerramento do chamado.
12. Para fins de cálculo do fator de indisponibilidade, serão somadas todas as disponibilidades insuficientes identificadas pela solução de monitoramento e aquelas registradas por meio de chamado, desde que não se sobreponham.

Severidade para atendimento dos incidentes

13. Os problemas em sistemas serão tratados por níveis de severidade, os quais serão atribuídos pelo CONTRATANTE. São os seguintes os níveis de severidade:

- a) **Nível 1 – Grave em sistemas**

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.

O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 2 (duas) horas contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO. E o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 72 (setenta e duas) horas, contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

- b) **Nível 2 – Médio em sistemas**

Este nível é considerado para problemas em funcionalidades e/ou processos que não afetem a prestação normal do serviço, mas que afetem o padrão de qualidade do mesmo.

O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 2 (dois) dias corridos, contados a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO. E o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

c) **Nível 3 – Leve em sistemas**

Requisições não legais ou falhas de menor importância que não afetem o processamento, nem a prestação do serviço.

O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 7 (sete) dias corridos, contados a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO. E o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 14 (quatorze) dias corridos, contados a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

Indicadores e parâmetros

14. Tempo de solução em sistemas (TSS): Representa o tempo máximo acordado para a CONTRATADA reestabelecer o serviço interrompido de forma temporária ou definitiva.

Os parâmetros para o cálculo do indicador são:

- a) Horário de solução: Data e horário da resolução do problema relacionado a um chamado.
- b) Horário do chamado: Data e horário do envio do chamado.

15. Disponibilidade do software para utilização dos serviços (DUS): representa o percentual de tempo em que o serviço entregue pela CONTRATADA está disponível para o usuário durante o período de disponibilidade mensal acordado, compondo uma tolerância de falhas da solução. A CONTRATADA manterá o SISTEMA disponível de segunda a domingo, de 0h horas às 23h59min, durante o período de vigência contratual.

Os parâmetros para o cálculo do indicador são:

- a) Quantidade de horas disponíveis: Período de disponibilidade mensal acordado – Quantidade de horas indisponíveis.
- b) Quantidade de horas-mês (Quantidade de horas em disponibilidade mensal): Período de disponibilidade mensal acordado.

Indicador	Fórmula	Parâmetro				Frequência de medição
DUS	_____	>96%				Mensal
TSS		Solução de Contorno		Solução Definitiva		Por ocorrência
		Nível 1	< 2 h	Nível 1	< 72 h	
		Nível 2	< 3 d	Nível 2	< 7 d	
		Nível 3	< 7 d	Nível 3	< 14 d	

Tabela 6 – Indicadores e parâmetros

Indicador	Multa por quebra de indicadores		Incidência da Multa
DUS	0,4 %		Valor da fatura mensal fixa do contrato referente ao suporte técnico operacional
TSS	Nível 1	0,4% por evento + 0,2% por hora adicional (limite de 2% por evento) para qualquer nível.	Valor da fatura mensal fixa do contrato referente ao suporte técnico operacional
	Nível 2		
	Nível 3		

Tabela 7 – Multas sobre quebra de indicadores

Disposições finais

16. Verificado erro cometido pelo CONTRATANTE (seja por equipe de TI ou negócio) que implique à CONTRATADA retrabalho em determinada transação, deverá o ônus ser arcado pelo CONTRATANTE para fins de ressarcimento. Deve ser remunerado exclusivamente o esforço adicional empenhado pela CONTRATADA em consequência do erro.
17. A cada 4 (quatro) meses de vigência do contrato será efetuada a avaliação dos limites em vigor para os indicadores de níveis de serviço. Caso seja identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
18. Por decisão consensual das partes, poderá ser celebrado termo aditivo ao contrato com Acordo de Níveis de Serviço ajustado, observando-se a legislação pertinente e as regras definidas neste Termo de Referência.

CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS DO SISTEMA

Abaixo indicamos os Sistemas Customizáveis que atendem a Infraestrutura atual da Solução Integrada de Relacionamento com os Clientes – CRM, Rede BCard, envolvendo módulos de Contact Center, Administração da Solução de Token e Gerenciamento da Rede Bcard, os quais necessitam de manutenção contínua:

- **Central Banpará (Call Center)**

1. **Objetivo**

Prover a funcionalidade de acesso as transações bancárias através do atendimento personalizado de Agentes de Atendimento, gerenciamento do contato com o cliente e integração com sistemas de telefonia.

2. **Módulos**

- a. Unisys Bank Suite – CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
- b. Unisys SALES AND SERVICE MANAGER
- c. Unisys FINESSE 2000
- d. Unisys MARKETING AND SALES PLANNER
- e. Unisys LEAD GENERATOR
- f. Unisys SAC OCORRENCIAS (Bank Suite)
- g. Unisys Ouvidoria (Bank Suite)

3. **Funcionalidades**

- a. Efetuar atendimento das chamadas
- b. Monitoramento da fila de espera geral e do grupo
- c. Saldo
- d. Extrato
- e. Consulta Protocolo

- f. Atualização de dados cadastrais
- g. Pagamentos Diversos
- h. Transferências
- i. Saldo, Aplicações e Resgate de Fundos de Investimento
- j. Solicitação (2ª Via) e Cancelamento de Cartão
- k. Cadastramento de Senha Internet Banking
- l. Pagamentos de Conta através de débito em Conta
- m. Recarga de Telefone Pré-Pago
- n. Empréstimo
- o. Pagamento de Empréstimo
- p. Direcionar para um atendente
- q. Direcionar para a URA
- r. Conferência
- s. Intercalação do Supervisor
- t. Iniciar Gravação
- u. Consultar Gravação
- v. Consultar atendimentos anteriores
- w. Registrar nota de atendimento
- x. Consulta dados Cadastrais do cliente
- y. Execução do Plano de Ação
- z. Cadastro de Tarefas
- aa. Venda de Produtos e Serviços
- bb. Análise de viabilidade de negócio
- cc. Análise de perfil do cliente
- dd. Calculadora financeira
- ee. Visualização de Cartão de Assinatura
- ff. Logar para atendimento
- gg. Deslogar do atendimento
- hh. Tornar-se disponível para atendimento
- ii. Tornar-se indisponível para atendimento
- jj. Pausa com motivo

4. Linguagem Utilizada

- a. .NET C# 3.5
- b. .NET VB 3.5
- c. ASP .NET 3.5
- d. JavaScript
- e. Ajax
- f. Power Builder 12
- g. Backus Noir Form
- h. Visual C++ 6

5. Comunicação Utilizada

- a. COM+ COM/DCOM
- b. SOCKET
- c. Banco de Dados – ADO
- d. WEBSERVICE
- e. CSTA FASE 2, TR/68, ECMA 179
- f. ECMA 180, ECMA 217, ECMA 218
- g. ISO/IEC 18051:2004, ECMA-269
- h. ISO/IEC 18052:2000, ECMA-285

• Unisys FBA Navigator / Transaction Manager / Unisys Bank Suite**1. Objetivo**

Prover a funcionalidade de concentrador de transações bancárias ou facilidades aos clientes disponibilizando uma plataforma multicanal para as soluções integradas.

2. Funcionalidades

- a. Processar as transações
- b. Manter as informações de Sessão

- c. Manter a segurança, identidade e confiabilidade
- d. Manter os dados dos clientes atualizados
- e. Converter as transações no formato ECMA
- f. Relatório de atendimento
- g. Relatório de Agentes
- h. Relatório de Transações
- i. Configuração das transações pelo Gestor
- j. Configuração dos dados da instituição
- k. Monitoramento dos Serviços

3. Módulos

- a. Unisys GATEWAY MCS
- b. Unisys CISE
- c. Unisys FOS
- d. Unisys FAA
- e. Unisys FCU
- f. Unisys MCS
- g. Unisys WEBTELLER
- h. Unisys FOSDRV.DLL
- i. Unisys HOST COMMUNICATOR
- j. Unisys UPDATECALLCENTER
- k. Unisys REPORT MANAGER
- l. Unisys REPORT TOOL
- m. Unisys MONITOR NAVIGATOR
- n. Unisys RELATORIOS IB
- o. Unisys GESTOR IB
- p. Unisys ATUALIZA BASE
- q. Unisys SEGURANCA
- r. Unisys FOSDRV
- s. Unisys MVCTC

4. Linguagem Utilizada

- a. .NET C# 3.5
- b. .NET VB 3.5
- c. Visual Basic 6
- d. Power Builder 12
- e. Backus Noir Form
- f. Visual C++ 6

5. Comunicação Utilizada

- a. COM+ COM/DCOM
- b. SOCKET
- c. Banco de Dados – ADO
- d. WEBSERVICE
- e. CSTA FASE 2, TR/68, ECMA 179
- f. ECMA 180, ECMA 217, ECMA 218
- g. ISO/IEC 18051:2004, ECMA-269
- h. ISO/IEC 18052:2000, ECMA-285

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

1. Objetivo

Prover a funcionalidade de atendimento eletrônico com o objetivo de executar transações bancárias como Saldo, Cartão, Senhas e Extrato via Fax ou facilidades. Permite a entrada de dados para seleção do atendimento desejado pelos clientes como Callcenter, SAC, Agências e Ouvidoria.

2. Funcionalidades

- a. Efetuar atendimento das chamadas
- b. Controle de fila
- c. Fornecimento de Menu de Opções

- d. Saldo
- e. Extrato via Fax
- f. Consulta Protocolo
- g. Pagamentos Diversos
- h. Transferências
- i. Saldo, Aplicações e Resgate de Fundos de Investimento
- j. Solicitação (2ª Via) e Cancelamento de Cartão
- k. Cadastramento de Senha Internet Banking
- l. Pagamentos de Conta através de débito em Conta
- m. Recarga de Telefone Pré-Pago
- n. Empréstimo
- o. Pagamento de Empréstimo
- p. Direcionar para um atendente

3. Módulos

- a. VOX
- b. CSTA GATEWAY
- c. DAC CTI
- d. LOGPOINT
- e. URA AUXILIAR
- f. Unisys AGENT REPORT
- g. MVCTC
- h. Unisys MVOCX
- i. Vapt Design

4. Linguagem Utilizada

- a. .NET C# 3.5
- b. .NET VB 3.5
- c. Visual Basic 6
- d. Power Builder 12
- e. Visual C++ 6

5. Comunicação Utilizada

- a. COM/DCOM
- b. SOCKET
- c. Banco de Dados – ADO
- d. TDM
- e. Voip G.711, G.723 e G.729
- f. CAS R2 MFC-5C
- g. ISDN Q.931
- h. QSIG BF/GF
- i. FAX T.38
- j. HDLC
- k. CSTA FASE 2, TR/68, ECMA 179
- l. ECMA 180, ECMA 217, ECMA 218
- m. ISO/IEC 18051:2004, ECMA-269
- n. ISO/IEC 18052:2000, ECMA-285
- o. DLL do Fabricante para controle do *Hardware*

6. Modelo de Equipamentos/*Hardware*

- a. HP Proliant DL380 G8
- b. Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise
- c. Dialogic CG6060
- d. Dialogic JTC120
- e. Modens HDSL

• Gravador – Gravações de Chamadas do Call Center**1. Objetivo**

Prover a funcionalidade de gravações de voz e vídeo sincronizados com os dados da chamada e atendimento quando Callcenter, SAC, Agências, Ouvidoria, mesa de

operações, Pilotos da Reserva e demais unidades que justifiquem a necessidade de gravação dos áudios de suas ligações telefônicas. Prover também a gravação de ramais administrativos quando estes forem indicados pelo **Banpará**.

2. Funcionalidades

- a. Gravação de chamadas em ramais TDM Analógicos e Digitais, Dect e IP
- b. Reprodução dos áudios
- c. Backup dos arquivos
- d. Iniciar Gravação comandada
- e. Para Gravação comandada

3. Módulos

- a. RECORDERMAIN
- b. UNISYS RECORDER WEB SITE
- c. Unisys BACKUPCALLCENTER
- d. Vocale Recorder
- e. Vocale API
- f. O Sistema Recorder

4. Linguagem Utilizada

- a. NET C# 3.5
- b. .NET VB 3.5
- c. Visual Basic 6
- d. Power Builder 12
- e. Visual C++ 6

5. Comunicação Utilizada

- a. COM/DCOM
- b. SOCKET
- c. Banco de Dados – ADO

- d. TDM
- e. Voip G.711, G.723 e G.729
- f. CAS R2 MFC-5C
- g. ISDN Q.931
- h. QSIG BF/GF
- i. FAX T.38
- j. HDLC
- k. CSTA FASE 2, TR/68, ECMA 179
- l. ECMA 180, ECMA 217, ECMA 218
- m. ISO/IEC 18051:2004, ECMA-269
- n. ISO/IEC 18052:2000, ECMA-285
- o. DLL do Fabricante para controle do *Hardware*

6. Modelo de Equipamentos/*Hardware*

- a. HP Proliant DL380 G8
- b. Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise
- c. Digivoice VB6060
- d. Dialogic VFX
- e. Modens HDSL

• Discador - Discador de Chamadas para Campanhas

1. Objetivo

Prover a funcionalidade de efetuar chamadas de maneira automática para os clientes do Banco com o objetivo de realizar campanhas ativas.

2. Módulos

- a. DIALERMAIN

3. Funcionalidades

- a. Efetuar discagem manual
- b. Efetuar discagem automática baseada em fila
- c. Monitoramento das chamadas
- d. Relatório das campanhas

4. Linguagem Utilizada

- a. Visual Basic 6.

5. Comunicação Utilizada

- a. COM/DCOM
- b. SOCKET
- c. Banco de Dados – ADO
- d. CSTA FASE 2, TR/68, ECMA 179
- e. ECMA 180, ECMA 217, ECMA 218
- f. ISO/IEC 18051:2004, ECMA-269
- g. ISO/IEC 18052:2000, ECMA-285
- h. DLL do Fabricante para controle do *Hardware*

6. Modelo de Equipamentos/*Hardware*

- a. HP Proliant DL380 G8
- b. Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise
- c. Dialogic CG6060
- d. Dialogic JTC120
- e. Modens HDSL

• Monitoramento das mensagens de equipamentos POS e PDV

1. Objetivo

Prover manutenção da funcionalidade de monitoramento das mensagens de equipamentos POS e PDV.

2. Funcionalidades

- a. Abertura
- b. Fechamento
- c. Reimpressão
- d. Compra à Vista
- e. Compra a Prazo
- f. Cartão Combustível – Compra à Vista
- g. Cartão Combustível – Saldo
- h. CredLeitura – Compra à Vista
- i. CredLeitura – Saldo
- j. Estorno
- k. Relatório de Movimento
- l. Monitoramento das Transações
- m. Monitoramento e Manutenção dos Serviços de Rede
- n. Monitoramento dos Links
- o. Relatório de Transações
- p. Análise de Bits
- q. Análise de Transações

3. Módulos

- a. Unisys POS
- b. Unisys MONITOR RDC
- c. Unisys SIMULADOR RDC

4. Linguagem Utilizada

- a. .NET C# 3.5
- b. ASP .NET 3.5
- c. JavaScript
- d. Power Builder 12
- e. Backus Noir Form
- f. Ajax
- g. Verix C

h. Visual C++ 6

5. Comunicação Utilizada

- a. COM+ COM/DCOM
- b. SOCKET
- c. Banco de Dados – ADO
- d. WEBSERVICE
- e. Frame Relay X.25/X.28
- f. ISO8583
- g. HDLC/SDLC
- h. DLL do fabricante para controle do *hardware*

• Unisys OTP - Site para manutenção do OTP

1. Objetivo

Prover a administração da solução de Token como Cartões de senha e dispositivos que integram a segurança para validação e assinatura de uma transação financeira para os canais de atendimento de Internet.

2. Facilidades

- a. Solicitar lote de token
- b. Receber lote de token
- c. Distribuir lote de token as unidades
- d. Vincular token ao usuário
- e. Ativar token
- f. Validar token informado na transação
- g. Consulta de validações de token
- h. Solicitação de validação de token por cliente
- i. Solicitação de validação de token por transação
- j. Solicitação de validação de token por canal

3. Módulos

- a. Unisys OTP – Módulo de administração
- b. OTP – Todos eCode Módulo de autenticação


4. Linguagem Utilizada

- a. .NET C# 3.5
- b. ASP .NET 3.5
- c. Visual C++ 6

5. Comunicação Utilizada

- a. SOCKET
- b. Banco de Dados – ADO
- c. TOKEN Ecode
- d. WEBSERVICE

ANEXO XV - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

 Banpará	BANCO DO ESTADO DO PARÁ	Contrato	
	Termo de Recebimento Provisório	Nº da OS	
		Data do Recebimento	

1. DECLARAÇÃO

Declaramos que os artefatos abaixo relacionados foram recebidos provisoriamente nesta data, para efeito de posterior verificação da conformidade com os requisitos de qualidade previstos para a OS em questão, nos termos do contrato e do inciso II, alínea a, do artigo 73 da lei 8.666/93.

2. RELAÇÃO DE ARTEFATOS

Nº	Grupo de Atividades	Artefato	Observação

3. OBSERVAÇÕES

4. RESPONSÁVEIS PELO RECEBIMENTO PROVISÓRIO	Matrícula	Nome	Assinatura
Fiscal Técnico do Contrato			
Responsável Técnico pela Demanda			

5. CIENTE RESPONSÁVEL PELOS SERVIÇOS (Preposto da Contratada)	Data	Assinatura

ANEXO XVI - ORÇAMENTO ESTIMATIVO

O valor global anual estimado para a presente contratação é de **R\$** .

ANEXO XVII – MINUTA DO CONTRATO

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO PARA de DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, SUPORTE, CONSULTORIA DOS LEGADOS DA SOLUÇÃO INTERGRADA DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES (CRM), ENVOLVENDO MÓDULOS DE CONTACT CENTER, MÓDULO DE OTP – ONE TIME PASSWORD, MONITORAMENTO E CAPTURA DE TRANSAÇÕES DA REDE BCARD, QUE FAZEM ENTRE SI O BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A. E A XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, COMO ABAIXO MELHOR SE DECLARA:

Pelo presente instrumento particular que, entre si fazem, de um lado o **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, instituição financeira, com sede em Belém do Pará, na Avenida Presidente Vargas, n.º 251, Bairro Centro, CEP. 66.010-000, Belém-PA, inscrito no Ministério da Fazenda sob o CNPJ/MF n.º 04.913.711/0001-08, neste ato representado pelo seu Presidente, (qualificação), portador do Registro Geral n.º XXXXXXXXXXXX e CPF/MF n.º XXXXXXXXXXXX e por seu(sua) Diretor(a), (qualificação), portador(a) do Registro Geral n.º XXXXXXXXXXXX e CPF/MF n.º XXXXXXXXXXXX, ambos residentes e domiciliados nesta cidade, doravante designados CONTRATANTES e de outro lado, a XXXXXXXXXXXX, com sede a XXXXXXXXXXXX, inscritos no CNPJ/MF n. XXXXXXXXXXXX, denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu XXXXXXXXXXXX, (qualificação), portador (a) do Registro Geral n.º XXXXXXXXXXXX e CPF/MF n.º XXXXXXXXXXXX, residente e domiciliado na XXXXXXXXXXXX, celebram o presente Instrumento de Contrato, com Recursos Próprios do **CONTRATANTE**, consoante o **Processo Nº 0125/2015 – DITEC/SUSIS**, por meio da licitação na modalidade Pregão Eletrônico, sendo todas as disposições contratuais regidas pelas Leis Federais Nº 8.666/1993, Lei nº. 10.520/2002, com suas alterações posteriores e, supletivamente, pelos Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado, conforme cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste contrato, a Contratação de Empresa na área de Tecnologia da Informação para a Prestação de Serviços de de DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E CONSULTORIA DOS LEGADOS DA SOLUÇÃO INTERGRADA DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES (CRM), ENVOLVENDO MÓDULOS DE CONTACT CENTER, MÓDULO DE OTP – ONE TIME PASSWORD, MONITORAMENTO E CAPTURA DE TRANSAÇÕES DA REDE BCARD, conforme Especificações Técnicas contidas neste EDITAL, pelo período de 12 meses, renováveis na forma da Lei, tudo em conformidade com as disposições no Edital e Anexos, que integrarão este pacto para todos os fins de direito.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Integra este pacto para todos os fins de direito, o Edital e seus anexos, Termo de Referência, bem como, a proposta de preços do CONTRATADO.

CLÁUSULA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Além das obrigações e responsabilidades contidas no Termo de Referência – Anexo I do edital, para o fiel cumprimento deste contrato, a **CONTRATADA** se obriga a:

- a) Responsabilizarem-se pela adequada execução do contrato, com o atendimento integral das especificações, obrigações, exigências e condições inclusas no Termo de Referência, à legislação e todas as normas vigentes relativas ao objeto contratado, bem como às necessidades e orientações do **CONTRATANTE**;
- b) Dar ciência ao **CONTRATANTE**, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;
- c) Apresentar garantia nos moldes estabelecidos no Termo de Referência e neste contrato;
- d) Acatar todas as exigências do **CONTRATANTE**, sujeitando-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
- e) Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório, bem como quanto ao cumprimento da Emenda Constitucional nº 42 à Constituição do Estado do Pará, de 04 de junho de 2008, devendo a empresa **CONTRATADA**, por ocasião da assinatura do Instrumento Contratual, apresentar Declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na referida Emenda;
- f) Responsabilizar-se pelos empregados que colocar a disposição do **CONTRATANTE**, se for o caso, observadas as legislações trabalhistas e a Lei Previdenciária Social;
- g) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;
- h) Não ceder ou dar em garantia, a qualquer título, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza decorrentes ou oriundos deste Contrato, salvo com autorização prévia e por escrito do **CONTRATANTE**;

- i) Acatar as exigências do poder público, às suas expensas, as multas porventura impostas pelas autoridades competentes, mesmo aquelas que por força dos dispositivos legais sejam atribuídas ao **CONTRATANTE**, de tudo dando conhecimento a este;
- j) Não subcontratar, no todo ou em parte, sem prévia anuência do **CONTRATANTE**.
- k) Seguir rigorosamente a Política Institucional de Segurança da Informação (AnexoVI do Edital), bem como o Termo de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade Sobre os Bens de Informação do Banco do Estado do Pará S.A (Anexo VII do Edital), anexos do Contrato, que integrará este pacto para todos os fins de direito, sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários, que ora, estiverem alocados nas dependências da **CONTRATANTE**;
- l) Caso seja detectado qualquer problema na homologação do objeto do contrato, em qualquer uma das funcionalidades, a **CONTRATADA** deverá efetuar as devidas correções, sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**;
- m) Não utilizar o nome do **CONTRATANTE**, ou sua qualidade de **CONTRATADA** em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos etc., sob pena de imediata rescisão do presente contrato, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**;
- n) Garantir, por conta da execução deste contrato, através de ações de contingência, a continuidade dos serviços contratados, nos casos de impossibilidade de execução dos serviços pelos empregados da **CONTRATADA**;
- o) Comunicar, verbal e imediatamente, ao **CONTRATANTE** todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços e, no menor espaço de tempo possível reduzir a escrito tal comunicação verbal apresentando-a ao citado órgão;
- p) 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, **devendo inclusive comprovar a capacidade técnico-profissional na forma exigida na SEÇÃO XXIV, sobretudo observando-se as regras da Subseção 8 do Termo de Referência.**
- q) Reembolsar o **CONTRATANTE** de todas as despesas que este tiver decorrentes de:
- q.1. Reconhecimento judicial de titularidade de vínculo empregatício de prepostos seus com ao **CONTRATANTE**, ou qualquer empresa do mesmo grupo econômico;
- q.2. Reconhecimento judicial de solidariedade ou subsidiariedade do **CONTRATANTE** ou qualquer outra empresa do mesmo grupo econômico no cumprimento das obrigações previdenciárias da **CONTRATADA**.

r) Responsabilizar-se, em caráter irretratável e irrevogável, por quaisquer reclamações trabalhistas ou qualquer outro ato de natureza administrativa ou judicial, inclusive decorrentes de acidente de trabalho, que venham ser intentadas contra o **CONTRATANTE**, por seus funcionários/colaboradores, que constituem mão-de-obra encarregada da execução dos serviços objeto deste contrato, seja a que título for e a que tempo decorrer, respondendo integralmente pelo pagamento de indenizações, multas, honorários advocatícios, custas processuais e demais encargos que houver, obrigando-se a **CONTRATADA** a requerer a substituição do **CONTRATANTE**,

PARÁGRAFO ÚNICO: A responsabilidade da **CONTRATADA** pela prestação de serviço, objeto desta licitação, não será reduzida ou alterada em decorrência da existência da fiscalização do **CONTRATANTE**. Deverá ser antes entendida como uma parceria responsável e de colaboração.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Além das obrigações e responsabilidades contidas no Termo de Referência – Anexo I do edital, para o fiel cumprimento deste contrato, o **CONTRATANTE** se obriga a:

- a) Comunicar à **CONTRATADA** toda e qualquer ocorrência relacionada com a prestação dos serviços;
- b) Acompanhar a prestação dos serviços objeto do presente contrato, por meio de servidor indicado, atestando ao final de cada etapa da prestação dos serviços e efetivar a satisfação do crédito da **CONTRATADA**, nos precisos termos dispostos no Contrato;
- c) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;
- d) Efetuar o pagamento na forma convencionada;
- e) Proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa desempenhar o fornecimento das licenças e o suporte dentro das normas propostas no edital de licitação e documentação pertinente a referida licitação;
- f) Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços por meio de servidor indicado e designado como seu representante.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A ausência ou omissão da fiscalização da **CONTRATANTE** não eximirá a **CONTRATADA** das responsabilidades oriundas deste contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE a descontar o valor correspondente aos danos ou prejuízos que causar, diretamente da fatura pertinente ao pagamento que lhe for devido.

CLÁUSULA QUARTA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O presente contrato tem o valor de R\$ xxxxxxxx, conforme especificado no quadro abaixo:

TABELA DE VALORES					
Item	Serviço	Descrição	Valor Unitário Mensal (1)	Qde. De Recursos (2)	Valor Total (Anual) = (1) * (2) * (12)
Equipe Fixa (A)	Serviço de suporte técnico/operacional e desenvolvimento de novas funcionalidades	Coordenador de Projetos Preposto	R\$???	1	R\$???
		Analista de suporte e desenvolvimento de Sistemas	R\$???	4	R\$???
		Analista de Documentação	R\$???	1	R\$???
		Analista de Testes e Qualidade	R\$???	1	R\$???
		Valor Total para a equipe fixa (A)			
Item	Serviço		Valor Unitário (1)		Valor Total = (1) * 1.500
Pontos de Função (B)	Pontos de Função – Projetos Total 1.500		R\$???		R\$???
	Valor Total anual de Pontos de Função (B)				R\$???
Item	Serviço		Valor da Hora (1)		Valor Total = (1) * 3.000
Consultoria (C)	Consultoria Tecnológica e de Negócios Total 3.000h		R\$???		R\$???
	Valor Total de Horas para Consultoria (C)				R\$???
Item	Serviço		Valor Mensal (1)		Valor Anual = (1) * 12
Suporte Técnico Integral (D)	Serviço de Suporte Técnico 24 x 7 x 365		R\$???		R\$???
	Valor Total Anual Suporte Técnico Integral ou Sobreaviso (D)				R\$???
VALOR GLOBAL = A + B + C + D					R\$

PARÁGRAFO TERCEIRO: O pagamento à CONTRATADA será realizado, conforme regras estabelecidas na SEÇÃO XIV e SEÇÃO XVI, subseção 8 do Termo de Referência, anexo a este Contrato.

PARÁGRAFO QUARTO: O pagamento será efetuado mediante fatura/Nota fiscal relativa aos serviços efetivamente prestados. A Nota Fiscal/Fatura somente deverá ser emitida após o aceite formal do CONTRATANTE, por servidor(es) devidamente autorizado(s) para tal fim. Após o recebimento da nota fiscal, que ocorrerá no mês subsequente ao que ocorreu a prestação de serviço e após o aceite formal, será considerado o prazo de 10 (dez) dias úteis para a devida liberação, conforme previsto no item 174 da Seção XIV do termo de referência, anexos deste contrato.

PARÁGRAFO QUINTO: A CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal/fatura devidamente atestada pela FISCALIZAÇÃO, observada as disposições constantes do termo

de referência e acompanhada da Certidão Negativa de Débito – CND, emitida pelo INSS, e do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF.

PARÁGRAFO SEXTO: As Notas Fiscais/Faturas e Documentação entregues em desacordo com esta cláusula serão devolvidas pelo **CONTRATANTE** com as informações que motivaram a rejeição, contando novo prazo para o efetivo pagamento.

PARÁGRAFO SÉTIMO: No preço apresentado pela licitante 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.

PARÁGRAFO OITAVO: Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação, em especial, quando os documentos comprobatórios de situação regular em relação ao INSS e ao FGTS, apresentados em atendimento às exigências de habilitação, estiverem com a validade expirada, de modo que o pagamento ficará retido até a apresentação de novos documentos dentro do prazo de validade. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária, conforme disposto no artigo 195, § 3º da Constituição Federal.

PARÁGRAFO NONO: 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 **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO DEZ: A devolução da Nota/Fatura não servirá de pretexto ao descumprimento de quaisquer cláusulas contratuais.

PARÁGRAFO ONZE: O **CONTRATANTE** efetuará o pagamento via crédito em conta corrente a ser aberta pela **CONTRATADA** 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.

PARÁGRAFO DOZE: Sem prejuízo do pagamento das multas estipuladas no contrato, o **CONTRATANTE** poderá suspender quaisquer pagamentos devidos à **CONTRATADA**, sem incorrer em ônus adicionais, sempre que a área técnica constatar a ocorrência de atrasos na execução do objeto contratado, retomando-os tão logo tais atrasos seja completamente eliminada.

PARÁGRAFO TREZE: Todo e qualquer prejuízo ou responsabilidade, inclusive perante o Judiciário e órgãos administrativos, atribuídos ao **CONTRATANTE** oriunda de problemas na execução do contrato por parte da **CONTRATADA**, serão repassadas a esta e deduzidas do pagamento realizado pelo Banco, independente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

PARÁGRAFO QUATORZE De acordo com a legislação tributária e fiscal em vigor, será efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições incidentes no objeto contratado.

PARÁGRAFO QUINZE: A contratada se obrigará a utilizar a Nota Fiscal Eletrônica NF-e Modelo 55, em substituição a Nota Fiscal Modelo 1 ou 1-A (modelo antigo), na totalidade das operações de compras efetuadas pelas Unidades do CONTRATANTE, independente da atividade econômica exercida. Assim sendo, nenhuma nota fiscal modelo 1 ou 1-A será aceita, mesmo que dentro do prazo de validade de uso. Os demais modelos de notas fiscais e cupom fiscal continuam em vigor.

PARÁGRAFO DEZESSEIS: Ocorrendo atraso no pagamento das faturas ou outros documentos de cobrança emitidos pela **CONTRATADA**, desde que não haja culpa da **CONTRATADA**, 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.

PARÁGRAFO DEZESSETE: Os pagamentos dos serviços prestados ficarão condicionados, a critério do **CONTRATANTE**, à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos seguintes documentos, no original ou cópia autenticada:

- a) Comprovantes dos recolhimentos previdenciários;
- b) Comprovantes dos depósitos do FGTS, realizados na conta vinculada dos empregados da empresa.

PARÁGRAFO DEZOITO : O **CONTRATANTE** **podará, a qualquer momento, solicitar à apresentação, pela CONTRATADA, no prazo de 10 (dez) dias, dos seguintes documentos, no original ou cópia autenticada:**

- a) **Prova de quitação com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal de seu domicílio ou sede;**
- b) Certidão negativa de débito do INSS – CND;
- c) Certidão de regularidade de situação do FGTS – CRS;
- d) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial;
- e) Certidão quanto à dívida ativa da União;
- f) Inscrição estadual e/ou municipal.

PARÁGRAFO DEZENOVE: O descumprimento do disposto nos parágrafos **DEZESSETE** e **DEZOITO** faculta ao **CONTRATANTE** o direito de reter o valor correspondente ao pagamento dos serviços até a regularização da pendência.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL E ENTREGA DOS SERVIÇOS

O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado na forma da lei.

O objeto deste Contrato será recebido nos prazos e nos termos estabelecidos no Termo de Referência.

CLÁUSULA SEXTA - DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

Fica, desde já, entendido que os consultores que prestam serviços para a **CONTRATADA** não possuem qualquer vínculo empregatício com o **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO: 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**.

PARÁGRAFO TERCEIRO: 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 esta, porventura, despende com pagamentos desta natureza.

CLÁUSULA SETIMA - FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

Além das regras estabelecidas na SEÇÃO XXV do Termo de Referência, anexos I do Edital, não obstante a **CONTRATADA** seja a única e exclusiva responsável pela execução do objeto ora contratado, o **CONTRATANTE** reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização da **CONTRATADA**, diretamente, pela SUREC/SUSIS ou por outros prepostos especialmente designados.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O exercício de fiscalização pelo fiscal do **CONTRATANTE** não excluirá nem reduzirá as responsabilidades da **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO ÚNICO: Ao **CONTRATANTE** fica desde já assegurado o direito de:

- a) Solicitar à **CONTRATADA** o afastamento ou a substituição de qualquer de seus empregados, associados ou de propostos, por ineficiência, incompetência, má conduta ou falta de respeito a seus dirigentes, seus empregados ou terceiros;
- b) Determinar o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados;

- c) Rejeitar todo e qualquer serviço de má qualidade ou não especificado, exigindo sua substituição ou correção imediatas;
- d) Impugnar todo e qualquer serviço feito em desacordo com as especificações, normas regulamentares, legais e contratuais;
- e) Ordenar a suspensão dos serviços, sem prejuízo das penalidades a que ficar sujeita a **CONTRATADA** e sem que esta tenha direito à indenização, caso, dentro de 48 (quarenta e oito) horas a contar da entrega da notificação correspondente, não seja atendida qualquer reclamação por falha ou incorreção no serviço prestado.

CLÁUSULA OITAVA - DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES

Além das regras estabelecidas na SEÇÃO XXI e XXII do Termo de Referência, anexo I do Edital, A CONTRATADA assume total responsabilidade, inclusive por seus associados e colaboradores, em manter absoluto e irrestrito sigilo sobre o conteúdo das informações que digam respeito ao BANPARÁ, que vier a ter conhecimento por força da prestação dos serviços ora contratados, vindo a responder, portanto, por todo e qualquer dano que o descumprimento da obrigação aqui assumida venha a ocasionar ao BANPARÁ.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Todo e qualquer documento, informação ou material obtido e/ou fornecido a **CONTRATADA** pelo BANPARA será obrigatoriamente devolvido ao banco após a conclusão do serviço.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A **CONTRATADA** guardará e fará com que seu pessoal guarde absoluto sigilo sobre dados, informações e documentos fornecidos pelo BANPARÁ, sendo vedada toda e qualquer reprodução dos mesmos.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos e/ ou elaborados pela **CONTRATADA** na execução dos serviços ora contratados, serão de exclusiva propriedade do BANPARÁ, não podendo a **CONTRATADA** utilizá-los para qualquer fim, ou divulgá-los, reproduzi-los ou veiculá-los, a não ser que prévia e expressamente autorizada pelo BANPARÁ.

CLÁUSULA NONA - DAS NOTIFICAÇÕES

Toda e qualquer notificação será feita por expediente registrado com comprovante de recebimento das áreas abaixo discriminadas, passando automaticamente a integrar este instrumento para todos os efeitos, valendo-se integralmente como documento aplicável, desde que os documentos sejam assinados pelos titulares das áreas abaixo indicadas, desde já reconhecidas como áreas interlocutoras oficiais para a operacionalização do objeto deste contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO: A notificação enviada de acordo com o especificado acima será considerada como recebida na data indicada no comprovante de recebimento, ajustando-se como endereços para troca de correspondência e notificação os seguintes:

- a) do CONTRATANTE:

SUSIS.

END.

Att.

Telefone: (91) ...

Fax: (91)

E-MAIL:

b) da CONTRATADA:

CLÁUSULA DEZ - DAS PENALIDADES

No caso de atraso injustificado, execução parcial ou inexecução do contrato, a CONTRATADA ficará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, ressalvados os casos devidamente justificados e comprovados, a critério da administração e ainda garantida prévia e ampla defesa, às seguintes cominações administrativas, cumulativamente ou não, com as penalidades previstas neste instrumento, sem prejuízo da apuração das perdas e danos:

a) Advertência;

b) multa;

c) suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com o BANPARÁ, por prazo não superior a 05 (cinco) anos;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração Pública, enquanto perdurarem os efeitos normativos da punição ou até que seja promovida a reabilitação.

e) Os casos dispostos na SEÇÃO XVIII - DAS SANÇÕES, do anexo I, Termo de Referência e anexo XIII do edital - Níveis Mínimos de Serviço, serão regulados pelas disposições contidas nos referidos anexos conforme o caso.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A sanção de advertência poderá ser aplicada nas seguintes hipóteses:

a) descumprimento parcial das obrigações e responsabilidades assumidas contratualmente;

b) outras ocorrências que possam acarretar transtornos ao desenvolvimento dos serviços do CONTRATANTE, a critério do CONTRATANTE, desde que não caiba aplicação de sanção mais grave.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A multa moratória poderá ser cobrada pelo atraso injustificado no cumprimento do objeto ou de prazos estipulados, nos seguintes percentuais:

a) 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) ao dia sobre o valor adjudicado, no caso de atraso, limitado a 15 (quinze) dias.

a.1) Nesta hipótese, o atraso injustificado por período superior a 15 (quinze) dias caracterizará o descumprimento total da obrigação, punível também com as sanções previstas na letra "b" ou no parágrafo quarto desta cláusula, cumulado com o disposto no parágrafo terceiro da mesma cláusula.

b) 5% (cinco por cento) sobre o valor global da contratação no caso do adjudicatário/contratado deixar de realizar qualquer uma das obrigações abaixo

relacionadas, configurando-se, tais casos, como inexecução total da obrigação assumida:

- b.1) 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, ou entregar a declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na Emenda Constitucional nº 42, de 04 de junho de 2008, à Constituição do Estado do Pará
- b.2) Cumprir fielmente as exigências estabelecidas no termo de referência, bem como as cláusulas contratuais,
- b.3) Não abrir a conta corrente exigida na forma do Edital.
- b.4) Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação;
- b.5) 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;
- b.6) Manter no curso do contrato, as condições de habilitação, o que será aferido periodicamente pelo CONTRATANTE, nos termos do art. 55, XIII da Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A multa por inexecução contratual poderá ser aplicada nos seguintes percentuais e situações:

- a) de até 10% (dez por cento) pela inexecução/descumprimento parcial do contrato, calculada sobre o valor global do contrato, desde que o inadimplemento não acarrete a rescisão do contrato;
- b) de 15% (quinze por cento) pela inexecução/descumprimento total do contrato, calculada sobre o valor global do contrato, cumulada com a rescisão do contrato;

PARÁGRAFO QUARTO: As multas poderão ser aplicadas cumulativamente com as sanções de advertência, suspensão temporária ou declaração de inidoneidade.

PARÁGRAFO QUINTO: A aplicação das multas acima não obsta que o CONTRATANTE rescinda unilateralmente o instrumento contratual e aplique as demais sanções.

PARÁGRAFO SEXTO: O valor da multa, a critério do CONTRATANTE, poderá ser descontado do(s) pagamento(s) a ser efetuado à CONTRATADA, independentemente de comunicação ou interpelação judicial, observando-se:

Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial;

Em não sendo realizado o pagamento, a diferença devida poderá ser descontada da garantia contratual, e, na insuficiência desta, será objeto de cobrança judicial.

b.1.) Caso a garantia seja utilizada, no todo ou em parte para pagamento de multa, esta deve ser complementada no prazo de 10 (dez) dias.

c) Ao valor da multa não adimplida e objeto de cobrança judicial serão acrescidos honorários advocatícios, estes no percentual de 20%, custas judiciais, correção monetária

(INPC) e juros na forma do art. 405 do Código Civil, facultando-se, ainda ao CONTRATANTE a inscrição do inadimplente nos órgãos de cadastro restritivo (SERASA/SPC).

PARÁGRAFO SÉTIMO: A suspensão do direito de licitar e contratar com o CONTRATANTE poderá ser aplicada à CONTRATADA se, por culpa ou dolo prejudicar ou tentar prejudicar a execução deste ajuste, nos seguintes prazos e situações:

a) por seis meses:

i) atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos financeiros para o CONTRATANTE;

ii) execução insatisfatória do objeto deste ajuste, se antes tiver havido aplicação da sanção de advertência ou multa, na forma do que dispõem os itens 21.2 e 21.3 do edital.

b) por dois anos:

i) não conclusão dos serviços contratados ou não entrega dos bens contratados;

ii) prestação do serviço/fornecimento de bens em desacordo com o termo de referência, constante do Anexo I do edital, não efetuando sua correção após solicitação do CONTRATANTE;

iii) cometimento de quaisquer outras irregularidades que acarretem prejuízo ao CONTRATANTE, ensejando a rescisão do contrato por sua culpa;

iv) condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

v) apresentação, ao CONTRATANTE, de qualquer documento falso ou falsificado, no todo ou em parte, com o objetivo de participar da licitação ou para comprovar, durante a execução do contrato, a manutenção das condições apresentadas na habilitação;

vi) demonstração, a qualquer tempo, de não possuir idoneidade para licitar e contratar com o CONTRATANTE, em virtude de atos ilícitos praticados;

vii) ocorrência de ato capitulado como crime pela Lei nº 8.666/93, praticado durante o procedimento licitatório, que venha ao conhecimento do CONTRATANTE após a assinatura do Contrato / Recebimento da Nota de Empenho;

viii) reprodução, divulgação ou utilização, em benefício próprio ou de terceiros, de quaisquer informações de que seus empregados tenham tido conhecimento em razão da execução desta contratação, sem consentimento prévio do CONTRATANTE;

c) por cinco anos, nos termos do art. 7º da Lei nº. 10.520/2002, no caso da empresa convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

PARÁGRAFO OITAVO: A declaração de inidoneidade poderá ser proposta ao Secretário de Estado da Fazenda quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo do CONTRATANTE, evidência de atuação com interesses escusos ou reincidência de faltas que acarretem prejuízo ao CONTRATANTE ou aplicações sucessivas de outras penalidades.

PARÁGRAFO NONO: Verificado o descumprimento dos termos do Edital, Contrato/Nota de Empenho ou seus anexo, será instaurado procedimento administrativo pela autoridade competente, no qual será assegurado a ampla defesa e o contraditório, com prazos de defesa e recurso de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento de notificação.

PARÁGRAFO DEZ: A critério da Administração poderá ser realizada a retenção do valor da(s) multa(s), o qual, após a conclusão do processo administrativo, garantida ampla defesa, será devolvido devidamente corrigidos pelo índice da poupança, caso o julgamento seja favorável à CONTRATADA.

PARÁGRAFO ONZE: As penalidades serão obrigatoriamente registradas, e no caso de suspensão de licitar, a ADJUDICATÁRIA/CONTRATADA será descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas no edital e das demais cominações legais;

PARÁGRAFO DOZE: Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições especificados no § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/93, devendo a solicitação dilatória, sempre por escrito, fundamentada e instruída com os documentos necessários à comprovação das alegações, ser recebida contemporaneamente ao fato que ensejá-la, sendo considerados injustificados os atrasos não precedidos da competente prorrogação.

CLÁUSULA ONZE - DA RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido, nas seguintes hipóteses:

- a) de comum acordo entre as partes, independente de qualquer motivo, mediante simples aviso prévio de 90 (noventa) dias a contar do recebimento da notificação;
- b) por inadimplemento da **CONTRATADA** de quaisquer obrigações assumidas neste contrato, sem prejuízo das responsabilidades civil e penal cabíveis, inclusive o disposto na **Cláusula Dez**;
- c) Liquidação amigável ou judicial ou falência da **CONTRATADA**;
- d) Transferência total ou parcial de obrigações assumidas neste contrato, sem prévia anuência do **CONTRATANTE**, por escrito;
- e) Quando a alteração do contrato social da **CONTRATADA** prejudicar a execução do contrato, a critério do **CONTRATANTE**;
- f) Suspensão temporária ou declaração de inidoneidade da empresa em licitar ou contratar com a Administração Pública.;
- g) A **CONTRATADA** tenha sua idoneidade técnica ou financeira abaladas ou o seu controle acionário modificado de forma a prejudicar a fiel execução de suas obrigações contratuais;
- h) Nas hipóteses previstas nos artigos 77, 78 e 79 da Lei 8.666/93, conforme o caso;
- i) Nos demais casos previstos na legislação aplicável.

CLAUSULA DOZE - DO REAJUSTE

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.

CLAÚSULA TREZE – DA GARANTIA

Em observância as regras estabelecidas na SEÇÃO XIII e regras deste contrato no que for àquele omissos, a CONTRATADA optará por uma das modalidades de garantia previstas nos incisos de I a III, do parágrafo primeiro, do art. 56, da Lei Nº. 8.666/1993:

- 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 ao **CONTRATANTE**, de até **10 dias contados da data da reunião inicial de que trata a SEÇÃO XIII, 153 do termo de referência, sob a pena de DO PAGAMENTO DE MULTA PREVISTO NA MESMA SEÇÃO, 156.**

PARÁGRAFO SEGUNDO: O valor da garantia, equivalente a 5% do valor global do contrato, será prestado conforme abaixo:

- a) Em se tratando de caução: será creditado em conta de poupança vinculada ao presente contrato, aberta na agência Belém Centro/BANPARA, em favor do BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A. à 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 à caução;
- b) Em se tratando de fiança bancária, 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, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, especialmente pela inexecução de que trata a cláusula dez, sem prejuízo das demais sanções legais ou contratuais.

PARÁGRAFO QUARTO: Na hipótese do valor caucionado permanecer intacto até o final do contrato, o **CONTRATANTE** restituirá acrescido dos rendimentos que forem

creditados através da conta de poupança, 30 (trinta) dias após o encerramento da vigência do contrato.

PARÁGRAFO QUINTO: Caso haja reajuste do valor do contrato 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 ou multas, fica a **CONTRATADA** obrigada a complementar no prazo no prazo e **modo previstos na SEÇÃO XIII do Termo de Referência, de modo a corresponder sempre a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.**

CLAUSULA QUATORZE - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

A declaração de invalidade, nulidade, ilegalidade ou inexecutabilidade de qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato, não afetará, ou atingirá a validade, legalidade, ou exequibilidade das demais disposições, termos e cláusulas contidas neste Contrato ou no Contrato como um todo.

CLAUSULA QUINZE - FORO

O foro da Comarca da Belém-PA será o competente para julgar qualquer questão relacionada ao presente contrato.

E por estarem justos e contratados, assinam o presente Contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Belém (PA), de de 2015.

BANCO DO ESTADO DO PARÁ S. A.

.....

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME:

CPF:

NOME:

CPF:

Anexos ao Contrato

Edital, Termo de Referência e seus anexos e Proposta de preços